



TERMENII GENERALI AI CONTRACTULUI DE ABONAMENT PENTRU SERVICIILE PRESTATE PROFESIONISTILOR DE CATRE TELEKOM ROMANIA MOBILE

Versiune în vigoare începând cu data de 23.05.2018

1. DEFINIȚII GENERALE

1.1 În prezentul Contract, termenii folosiți cu majusculă vor avea următorul înțeles:

Activare - reprezintă accesul Clientului la Serviciile contractate în baza prezentului Contract.

Anexa de Conectări Multiple - reprezintă documentul ,parte integrantă din Contract, prin care sunt menționate atât Cartele SIM/numerele de telefon asignate Clientului precum și tarifele Serviciilor contractate , regulile de consum ale serviciilor contractate , durata perioadei initiale sau alte detalii relevante pentru desfășurarea Contractului precum și responsabilul de plata facturilor, declarațiile Clientului, etc.

Client - reprezintă persoana juridică, semnatară a Contractului, și ale cărei date de identificare se regăsesc în prima pagină a prezentului Contract.

Telekom Romania Mobile(TKRM) - reprezintă societatea comercială Telekom Romania Mobile Communications SA, cu sediul în Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, etajele 1 - 2, Sector 6, București, înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J40/433/1999, cod de înregistrare fiscală RO11952970, operator de date cu caracter personal în baza Notificării nr. 3076, cont bancar RO04 INGB 0001 0001 7362 8951 deschis la Banca ING Bank, capital social subscris și vărsat 1.593.747.500 RON, din care capital social vărsat 1.269.560.000 RON și 87.500.000 EUR.

Contractul - reprezintă acordul încheiat între Client și Telekom Romania Mobile, prin intermediul căruia Telekom Romania Mobile oferă Clientului Servicii de comunicații electronice, prin intermediul Rețelei Telekom Romania Mobile. Structura Contractului cuprinde Prima Pagină a Contractului, Clauze Contractuale Esențiale pentru Profesioniști, Termenii Generali ai Contractului de Abonament pentru Serviciile Prestate Pofesionistilor de catre Telekom Romania Mobile, Anexa de Conectări Multiple,

Frauda - reprezintă orice acțiune sau inacțiune a Clientului care (i) constituie o încălcare sau o tentativă de încălcare a obligațiilor sale contractuale sau legale, cu intenția de a produce fie companiei Telekom Romania Mobile Communications S.A. fie unui terț, un prejudiciu de orice natură sau de a obține un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul; sau (ii) are drept consecință producerea unui asemenea prejudiciu sau obținerea unui asemenea avantaj.

Garanție - reprezintă suma pe care Telekom Romania Mobile o poate solicita Clientului să o plătească, la activare sau pe parcursul executării Contractului, ținând cont dar fără a se limita la: (i) relațiile contractuale anterioare ale Clientului cu Telekom Romania Mobile respectiv cu terțe părți, conform informațiilor din Preventel; (ii) bonitatea Clientului; (iii) solicitarea Clientului de a avea acces la anumite Servicii Adiționale față de cele activate la momentul contractării abonamentului (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internaționale etc.); (iv) în caz de conectări multiple; (v) depășirea Limitei de Credit, etc.

Limita de credit - reprezintă valoarea stabilită de către Telekom Romania Mobile la activare sau modificată pe parcursul executării Contractului (în funcție de solvabilitatea Clientului, de relațiile contractuale anterioare cu Telekom Romania Mobile sau cu terțe părți, valoarea Serviciilor consumate de Client în ultimele luni, precum și în funcție de planul tarifar ales), după depășirea căreia Telekom Romania Mobile poate solicita Garanții suplimentare sau efectuarea de plăți intermediare.

Perioada Inițială - reprezintă perioada minimă contractuală la care Clientul se angajează conform Anexei de Conectări Multiple, aferentă fiecărui Serviciu în parte contractat, și în cadrul căreia Clientul nu are dreptul de a denunța Contractul, decât sub sancțiunea de a plăti costuri de încetare prematură a Contractului; prin Perioada Inițială se înțelege și orice prelungire ulterioară a acesteia.

Preventel - reprezintă un sistem de evidență a clienților cu datorii rezultate din achitarea cu întârziere sau neachitarea facturilor sau în cazul săvârșirii unui caz de fraudă.

Portabilitatea numerelor - reprezintă posibilitatea Clientului de a-și păstra Numărul de telefon, la cerere, atunci când acesta schimbă furnizorul de servicii de comunicații electronice.

Portarea - reprezintă trecerea Clientului de la rețeaua unui furnizor de servicii de comunicații electronice în rețeaua unui alt furnizor de astfel de servicii, solicitând în mod expres păstrarea Numărului său de telefon.

Rețea - reprezintă rețeaua de comunicații electronice, aparținând Telekom Romania Mobile, în care Telekom Romania Mobile operează în conformitate cu autorizațiile și licențele sale sau rețeaua aparținând unui partener Telekom Romania Mobile, prin intermediul căreia Telekom Romania Mobile a dobândit dreptul de a furniza Serviciile.



Servicii - Reprezintă toate serviciile de comunicații electronice oferite de Telekom Romania Mobile către Client prin intermediul Rețelei Telekom Romania Mobile sau prin intermediul rețelelor partenerilor de Roaming ai Telekom Romania Mobile (dacă este cazul), în baza Contractului, incluzând, după caz, Serviciile mobile de voce, Serviciile fixe de voce, Serviciile de date. Descrierea Serviciilor contractate de Client precum și condițiile de utilizare ale acestora, se regăsește în Anexa de Conectari Multiple.

Servicii de Administrare - reprezintă acele servicii, altele decât Serviciile de comunicații electronice, prestate de către Telekom Romania Mobile la solicitarea Clientului în vederea administrării contului Clientului (ex: schimbarea numărului de telefon, transferul de responsabilitate, facturarea detaliată, schimbare cartelă SIM, etc).

Utilizator final - reprezintă persoana fizică desemnată de Client să beneficieze, în tot sau în parte, de Serviciile contractate de Client prin prezentul Contract.

Minut national reprezinta minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri catre orice destinatii fixe sau mobile de pe teritoriul României, inclusiv in cadrul Rețelei.

Minut international reprezinta minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri catre destinatii fixe sau mobile din afara teritoriului Romaniei.

Minut in afara Rețelei reprezinta minutul care se poate utiliza in cadrul apelurilor initiate din Reteaua Telekom Romania Mobile si terminate in rețelele altor operatori de comunicatii electronice fixe sau mobile de pe teritoriul Romaniei.

Minut in Retea reprezinta minutul care se poate utiliza in cadrul apelurilor initiate din Reteaua Telekom Romania Mobile catre destinatii fixe sau mobile tot din interiorul Rețelei Telekom Romania Mobile.

1.2 Definitii Specifice

Cartela SIM - reprezintă suportul fizic oferit Clientului după semnarea Contractului și care, introdus într-un echipament terminal de telecomunicații (GSM/UMTS), permite conectarea la Rețea, precum și accesul la Servicii.

Numărul mobil de telefon (MSISDN) - reprezintă numărul a cărui folosință este oferită Clientului, fie de către Telekom Romania Mobile, după semnarea Contractului, fie de către un alt furnizor de servicii de comunicații electronice, în cazul în care Clientul este portat în Rețeaua Telekom Romania Mobile, cu scopul ca Serviciile mobile de voce sau Serviciile de Date să îi fie oferite Clientului.

Serviciile mobile de voce - reprezintă serviciile oferite la un punct mobil prin care Telekom Romania Mobile asigură Clientului posibilitatea inițierii și/sau primirii de apeluri naționale și/sau internaționale sau în Roaming și transportul direct și în

timp real al vocii prin intermediul Rețelei Telekom Romania Mobile până la un alt utilizator conectat la Rețeaua Telekom Romania Mobile sau până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice.

Servicii mobile de date - reprezintă serviciile oferite de Telekom Romania Mobile prin intermediul Rețelei și care oferă Clientului posibilitatea de a avea acces la internet și de a transmite/recepționa date, folosind tehnologiile LTE, UMTS, EDGE sau GPRS, în funcție de aria de acoperire a fiecăreia dintre aceste tehnologii și celula la care Clientul/Utilizatorul Final se conectează. Prin Servicii mobile de date se înțelege și transmiterea de mesaje scurte scrise (SMS).

Serviciul Roaming - reprezintă Serviciul care permite Clientului să primească și să efectueze convorbiri și/sau transmisii de date sau mesaje scrise când se află în străinătate, dacă se află în aria de acoperire aparținând unui operator cu care Telekom Romania Mobile a încheiat un contract în acest sens. Din data de 15.06.2017, cu excepția cazului în care Abonatul optează explicit pentru o ofertă alternativă de roaming, se vor aplica tarifele standard de roaming ("Roaming Grupa 0" și/sau "Roaming Avantaj"). Lista actualizată a țărilor și operatorilor în rețelele cărora este posibilă folosirea acestui serviciu este pusă la dispoziția Abonatului de către Telekom Romania Mobile prin site-ul oficial www.telekom.ro sau prin Departamentul de Relații cu Clienții la solicitarea expresă a Clientului. Telekom Romania Mobile nu este răspunzătoare și nu va asigura în Roaming, inclusiv Grupa 0, acele beneficii disponibile național care, din motive ce nu sunt sub controlul Telekom Romania Mobile, nu sunt disponibile și în Roaming (de ex. accesul la Serviciile de Conținut)."

"Roaming ca acasa" reprezinta dreptul Abonatului, incepand cu 15.06.2017, de a utiliza Serviciile de Voce, SMS si/sau Date de care beneficiaza la nivel national conform Contractului, in tarile din Spatiul Economic European (Grupa 0) fara costuri suplimentare, sub conditia respectarii Politicii de Utilizare a Serviciilor in Roaming prevazuta in Sectiunea 22. De



exemplu, dacă în baza Contractului Abonatul beneficiază de 1.000 de minute naționale după consumarea cărora se aplică tarifele standard în afara Rețelei, Abonatul va putea utiliza minutele și în Roaming în aceleași condiții.

În cazul Serviciilor de Date, pentru utilizarea în Roaming se poate aplica o limită maximă a volumului de date disponibil în Roaming, conform prevederilor Anexei de Conectare Multiple.

“**Roaming Avantaj**” reprezintă tarifele pentru Serviciile de Roaming utilizate de Abonat în afara Spațiului Economic European

(Grupele 1-6), aplicabile din data de 15.06.2017.

Servicii de Conținut - reprezintă serviciile de acces la informații și/sau servicii informaționale și de divertisment oferite de Telekom Romania Mobile sau de partenerii acestuia prin intermediul Rețelei Telekom Romania Mobile .

Roaming Grupa 0 reprezintă dreptul Abonatului, începând cu 15.06.2017, de a utiliza Serviciile de Voce, SMS și/sau Date de care beneficiază în afara Rețelei conform Contractului, în Roaming Grupa 0 fără tarife suplimentare, sub condiția respectării Politicii de Utilizare a Serviciilor în Roaming prevăzută în Contract. În cazul Serviciilor de Date, se poate aplica Limita de Date în Roaming, conform prevederilor din Termenii Generali ai Contractului

Pachet Promotional- reprezintă pachetul de Servicii contractate de Client la activarea/prelungirea unui Contract de abonament pentru serviciile Telekom Romania Mobile împreună cu achiziția unuia sau mai multor terminale în condiții promotionale. Pentru scopurile prezentului Contract, orice referire la terminal în contextul unui Pachet Promotional va fi interpretată ca o referire la toate terminalele incluse în Pachetul Promotional.

EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution) - este o tehnologie ce permite conectarea permanentă la internet prin intermediul rețelei radio.

GPRS (General Packet Radio Service) - este o tehnologie care oferă posibilitatea transmiterii, respectiv primirii pachetelor de date cu ajutorul echipamentelor compatibile (ex: telefonul mobil, card de date, modem USB) permițând conectarea permanentă la internet prin intermediul rețelei radio.

UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) - reprezintă o tehnologie de generația a 3-a (3G) ce permite conectarea permanentă la internet prin intermediul rețelei radio.

4G (fourth generation)- reprezintă o tehnologie de generația a 4-a ce permite conectarea permanentă la internet prin intermediul rețelei radio

Viteza maximă estimată de transfer al datelor (“Viteza maximă estimată”) reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale. Viteza maximă estimată de transfer al datelor este viteza calculată la nivel IP.

Viteza promovată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care TKRM o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată este egală cu Viteza maximă estimată.

1.2.1 ARIA DE ACOPERIRE

1.2.1(i) Aria de acoperire, așa cum este descrisă în materialele de prezentare ce pot fi găsite în magazinele Telekom Romania Mobile, diferă în funcție de celula radio la care Clientul/Utilizatorul Final se conectează în momentul folosirii Serviciilor mobile de voce și a Serviciilor mobile de date și se poate modifica în funcție de dezvoltarea rețelelor, de specificul propagării undelor radio și de existența obstacolelor naturale (munți, păduri, lacuri, precipitații etc.) sau factori artificiali, (construcții etc.) precum și de specificațiile tehnice ale Rețelei și ale echipamentelor folosite de Client, care pot determina variații față de harta prezentată.

1.2.1(ii) Clientul se poate informa despre aria de acoperire a Serviciilor mobile de voce și a Serviciilor mobile de date, precum și de gradul de acoperire pentru fiecare tehnologie în parte, prin intermediul Departamentului de Relații cu Clienții sau accesând pagina de internet www.telekom.ro, precum și din magazinele Telekom Romania Mobile și ale partenerilor Telekom Romania Mobile . Clientul declară că acceptă aria de acoperire cu toate variațiile prezentate mai sus și că hărțile prezentate au o valoare informativă dar nu pot reda cu exactitate nivelul de calitate al Serviciilor.

1.2.2 CARTELA SIM

1.2.2.1 Rețeaua Telekom Romania Mobile și Serviciile mobile de voce și de date sunt accesibile Clientului numai prin intermediul Cartelei SIM, predată Clientului după semnarea Contractului, pentru a fi folosită în conformitate cu termenii prezentului Contract.

1.2.2.2 Accesul la Cartela SIM este protejat de două coduri secrete, PIN (Număr Personal de Identificare) și PUK (Număr Personal de Deblocare) care nu vor fi dezvăluite către terțe persoane și care vor fi folosite de către Client numai în conformitate cu instrucțiunile puse la dispoziție de Telekom Romania Mobile, în caz contrar Telekom Romania Mobile nefiind responsabil pentru eventualele daune produse.

1.2.2.3 Clientul nu dobândește nici un drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau asupra informațiilor pe care aceasta le conține, cu excepția informațiilor pe care Clientul le-a înregistrat pe Cartela SIM și de care este singur răspunzător. Clientul se angajează să nu vândă, închirieze, distrugă sau deterioreze Cartela SIM.

1.2.2.4 Clientul va lua toate măsurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM în mod neadecvat. Responsabilitatea atât față de Telekom Romania Mobile cât și față de terțe persoane privind utilizarea Cartelei SIM revine în întregime Clientului, indiferent cine este Utilizatorul Final și indiferent de tipul echipamentului folosit pentru Cartela SIM.

1.2.2.5 Orice tentativă de copiere sau modificare a oricăror date de identificare tehnică ale Cartelei SIM este interzisă, va fi sancționată în conformitate cu legislația în vigoare și va da dreptul Telekom Romania Mobile să suspende Serviciile imediat și/sau să rezilieze Contractul, fără intervenția instanței, punere în întârziere sau alte formalități prealabile.

1.2.2.6 Clientul este obligat să informeze imediat Telekom Romania Mobile, telefonic și/sau în scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM și să solicite restricționarea. În toate cazurile, Clientul este responsabil pentru apelurile și Serviciile utilizate prin intermediul Cartelei SIM până în momentul în care aceasta este restricționată. În cazul în care Clientul nu anunță Telekom Romania Mobile despre Cartela SIM pierdută sau furată sau nu cere restricționarea Cartelei SIM, Clientul va fi responsabil pentru consecințele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate.

1.2.2.7 Obligația Clientului de a plăti contravaloarea abonamentelor lunare nu este suspendată pe perioada în care Cartela SIM este restricționată.

1.2.2.8 Înlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate va fi tarifată de către Telekom Romania Mobile conform politicii comerciale în vigoare la momentul respectiv.

1.2.2.9 Dacă Clientul nu preia Cartela SIM în termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la data semnării Contractului, Telekom Romania Mobile este îndreptățit să rezilieze Contractul imediat, fără intervenția instanței, punere în întârziere sau alte formalități prealabile.

1.2.3 ECHIPAMENTUL TERMINAL DE TELECOMUNICAȚII

1.2.3.1 Pentru a avea acces la Serviciile Telekom Romania Mobile, Clientul va folosi numai terminale și/sau echipamente autorizate, compatibile cu Rețeaua și Serviciile Telekom Romania Mobile. În cazul în care echipamentul folosit nu este achiziționat de la Telekom Romania Mobile în scopul folosirii Serviciilor, Clientul este singur responsabil pentru alegerea, achiziționarea și utilizarea unui alt echipament, Clientul neavând dreptul la despăgubiri în cazul în care echipamentul ales nu permite accesul la Servicii.

1.2.3.2 Clientul se obligă să folosească exclusiv terminalele autorizate, aflate în perfectă stare de funcționare. Este interzisă conectarea la terminal a oricărui instrument sau accesoriu ce ar putea produce interferențe cu Serviciile Telekom Romania Mobile. Telekom Romania Mobile este exonerat de orice răspundere pentru calitatea transmisiei în cazul în care Clientul instalează echipamente suplimentare celor recomandate și/sau acreditate de Telekom Romania Mobile în vederea recepționării/retransmiterii Serviciilor. De asemenea, Telekom Romania Mobile va putea solicita Clientului prezentarea echipamentului spre verificare iar, dacă se constată că echipamentul produce sau poate produce perturbări în Rețea, Telekom Romania Mobile poate refuza conectarea la Rețea și la Servicii.

1.2.3.3 Echipamentul de transmisie de date nu poate fi folosit decât pentru Serviciile mobile de date. Folosirea lui pentru Servicii mobile de voce este asimilată utilizării abuzive și va atrage consecințele ce decurg din acesta.

1.2.3.4 Clientul se obligă să achite toate costurile suportate de Telekom Romania Mobile (daune, plăți ale terților, costuri ale reparațiilor, etc.) ca o consecință a încălcării de către Client a prevederilor prezentului articol.

1.2.4 NUMĂRUL DE TELEFON

1.2.4.1 Pentru fiecare Cartelă SIM activată, Clientului îi va fi alocat un Număr de telefon pentru care Clientul dobândește dreptul exclusiv de a-l folosi pe perioada prezentului Contract. Numărul de telefon nu este proprietatea Clientului și la încetarea din orice motiv a Contractului, companiei Telekom Romania Mobile Communications S.A. îi revin, în mod liber și automat, toate drepturile relaționate Numărului de telefon sau, în cazul în care Clientul fusese portat din rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice, drepturile asupra Numărului de telefon îi revin respectivului furnizor.

1.2.4.2 În cazul portării unui Client din Rețeaua Telekom Romania Mobile în rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice, Clientul va avea dreptul de a păstra Numărul de telefon până la data încetării relației contractuale cu noul furnizor sau cu alți furnizori succesivi, dacă trecerea în noile rețele s-a făcut tot prin portare.



1.2.4.3 În cazuri excepționale (cum ar fi rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau de funcționarea Serviciilor), Telekom Romania Mobile poate schimba Numărul de telefon, notificând Clientul cu cel puțin 30 de zile în prealabil. Modificarea Numărului de telefon nu poate constitui motiv de încetare a Contractului din partea Clientului și nici nu-i conferă acestuia drepturi la despăgubiri.

1.2.4.4 În cazul în care Clientul deține un Număr de telefon portat în Rețeaua Telekom Romania Mobile, schimbarea Numărului de telefon se va face numai către un Număr de telefon aparținând Telekom Romania Mobile.

1.2.4.5 La solicitarea Clientului, Numărul de telefon poate fi schimbat dar numai în limita posibilităților tehnice, a prevederilor articolului 5.4 și cu suportarea de către Client a tarifelor aplicabile.

1.2.5 SERVICII DE ROAMING

1.2.5.1 Telekom Romania Mobile va pune la dispoziție Clientului Serviciul de Roaming în baza prevederilor Contractului. Telekom Romania Mobile nu este răspunzător de calitatea Serviciilor de Roaming, de tipul de Servicii de Roaming sau de gradul de acoperire al acestora, toate acestea depinzând de rețele și/sau sisteme de telecomunicații ale furnizorilor de comunicații electronice din afara țării.

1.2.5.2 Tarifele pentru Serviciile de Roaming vor fi facturate pe baza datelor transmise de furnizorii de comunicații electronice din afara țării (parteneri de Roaming cu care Telekom Romania Mobile are încheiate acorduri).

1.2.5.3 Lista actualizată a țărilor și furnizorilor de comunicații electronice în rețelele cărora este posibilă folosirea Serviciilor de Roaming va fi pusă la dispoziție de către Telekom Romania Mobile, prin Departamentul de Relații cu Clienții, la solicitarea expresă a Clientului sau pe site-ul www.telekom.ro.

1.2.5.4 Telekom Romania Mobile nu este răspunzător pentru utilizarea accidentală a Serviciului de Roaming de către Client atunci când acesta se află pe teritoriul României, în zone de graniță. Clientul este obligat să se asigure, prin verificarea terminalului său, că rețeaua utilizată, în momentul inițierii apelului, este cea a Telekom Romania Mobile, pentru a evita utilizarea accidentală a serviciului de Roaming pe teritoriul României.

1.2.5.5 Telekom Romania Mobile nu poate controla și prin urmare nu va fi ținut răspunzător față de Client în cazurile în care Clientul primește apeluri din afara granițelor României cu identitate incompletă, ascunsă sau modificată, inclusiv prin folosirea unei identități care aparține numerotației naționale.

1.2.5.6 Incepand cu data de 01.07.2014, Clientul care are serviciul de roaming activ poate opta pentru servicii de voce, SMS si comunicatii de date în roaming reglementate, furnizate ca pachet de catre oricare dintre furnizori alternativi de servicii de roaming care au incheiat contracte cu Telekom Romania Mobile. Trecerea la un furnizor alternativ de servicii de roaming sau intre furnizori de servicii de roaming se realizeaza prin introducerea de catre Client a unei cereri la furnizorul alternativ de roaming si se proceseaza in termen de maxim 1 zi lucratoare (24h) de la data la care Telekom Romania Mobile a primit solicitarea furnizorului alternativ de servicii de roaming; trecerea este posibila în cadrul oricărui plan tarifar. Prevederile contractului de abonament cu privire la serviciile de roaming se suspenda pe perioada in care Clientul a optat pentru un alt furnizor alternativ de roaming si se aplica automat, fara alte formalitati, ori de cate ori Telekom Romania Mobile furnizeaza serviciile de roaming. Incetarea sau suspendarea Contractului de abonament are drept consecinta incetarea serviciilor de roaming furnizate de catre furnizorii alternativi de servicii de roaming. Telekom Romania Mobile, in calitate de furnizor donor, nu percepe nicio taxa de transfer. In cazul schimbarii furnizorului național, noul furnizor national nu are obligatia de a asigura suport pentru serviciile de roaming furnizate de un anumit furnizor alternativ de servicii de roaming. Informatii actualizate cu privire la furnizorii alternativi de servicii de roaming parteneri Telekom Romania Mobile si alte detalii sunt disponibile apeland Serviciul de Relatii cu Clientii gratuit la numarul 1234 sau in magazinele Telekom Romania.

1.2.5.7. Din data de 15.06.2017, cu exceptia cazului in care Abonatul opteaza explicit pentru o oferta alternativa de roaming, se vor aplica tarifele standard de roaming ("Roaming ca acasa" si/sau "Roaming Avantaj").

1.2.6 SERVICII DE CONȚINUT

1.2.6.1 Telekom Romania Mobile furnizează Clientului, prin terminalul său compatibil, acces la Serviciile de Conținut ale Telekom Romania Mobile sau ale oricărei terțe părți. Serviciile de Conținut sunt furnizate "așa cum sunt" și nu sunt permise modificări sau alte intervenții ale Clientului.

1.2.6.2 Clientul acceptă și consimte că va folosi în mod legal și util Serviciile de Conținut. În consecință, Clientul agreează să nu folosească Serviciile de Conținut pentru: (i) a produce daune minorilor; (ii) a transmite sau a dobândi acces asupra conținutului care să lezeze drepturile oricărei terțe părți sau să ofenseze personalitatea oricărui terț, sau să hărțuiască în orice mod drepturile individuale sau sociale ale unei persoane, sau care este împotriva legii; (iii) a induce în

eroare orice persoană asupra originii conținutului Serviciilor de Conținut; (iv) a produce daune în orice mod reputației Telekom Romania Mobile sau oricărei terțe persoane; (v) a produce pagube Rețelei Telekom Romania Mobile; (vi) a proceda în orice mod la promovarea de publicitate nesolicitată sau neautorizată sau mesaje electronice nesolicitate; (vii) a dezvălui informații despre datele cu caracter personal ale oricărei persoane.

1.2.6.3 Telekom Romania Mobile încearcă să ofere un nivel înalt de siguranță în utilizarea Serviciilor de Conținut, cât și informații exacte, precise, complete, de încredere, actuale și valabile. Cu toate acestea, Telekom Romania Mobile nu este responsabil și nu garantează cu privire la siguranța și conținutul Serviciilor de Conținut. Clientul este responsabil pentru orice prejudiciu ce îi poate fi cauzat de folosirea oricărei informații însușite prin intermediul Serviciilor de Conținut, inclusiv luarea oricărei decizii bazată pe corectitudinea, deplinătatea, validitatea și/sau folosirea Serviciilor de Conținut.

1.2.6.4 Telekom Romania Mobile nu este responsabil pentru conținutul, siguranța, legitimitatea și validitatea Serviciilor de Conținut ale terțelor părți, acestea fiind singurele responsabile pentru serviciile furnizate. Orice reclamații ale Clientului privind folosirea Serviciilor de Conținut respective, vor fi adresate furnizorilor de conținut.

1.2.6.5 Telekom Romania Mobile are dreptul să modifice termenii de acces și folosire ai Serviciilor de Conținut, cât și să întrerupă sau să modifice orice Serviciu de Conținut. Orice folosire și accesare a Serviciilor de Conținut de către Client, implică acceptarea necondiționată a termenilor generali și/sau specifici ai fiecărui Serviciu de Conținut.

1.2.6.6 Folosirea Serviciilor de Conținut, care, în conformitate cu legea, sunt adresate exclusiv adulților, sunt interzise minorilor. Telekom Romania Mobile nu este răspunzător, în cazul în care minorii, în ciuda prevederilor de mai sus, utilizează Serviciile de Conținut, întrucât protecția minorilor constituie în principal, obligația Clientului, care este singur răspunzător.

1.2.6.7 Telekom Romania Mobile nu este răspunzător pentru pierderile și/sau costurile legate de utilizarea Serviciilor de Conținut și nici pentru conținutul, modul de înregistrare și/sau publicitatea apelurilor sau a mesajelor legate de aceste Servicii de Conținut, în cazul în care acestea sunt accesibile Clientului prin Rețeaua Telekom Romania Mobile, dar sunt oferite de terțe părți.

1.2.6.8 Telekom Romania Mobile nu este răspunzător pentru pierderile și/sau costurile legate de utilizarea Serviciilor de Conținut și nici pentru conținutul, modul de înregistrare și/sau publicitatea apelurilor sau a mesajelor legate de aceste Servicii de Conținut, în cazul în care acestea sunt accesibile Clientului prin Rețeaua Telekom Romania Mobile, dar sunt oferite de terțe părți.

1.2.6.9 Apelurile/SMS-urile către numerele utilizate pentru furnizarea Serviciilor de Conținut (servicii cu valoare adăugată) nu sunt incluse în abonament iar tarifele pentru apelurile/SMS-urile către aceste categorii de numere pot fi mai mari decât tarifele pentru apelurile/SMS-urile în rețea sau naționale.

1.2.7 NIVELURILE DE CALITATE

Nivelurile de calitate ale Serviciilor mobile de voce

1.2.7.1 Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciile mobile de voce sunt cele prevăzute de reglementările și standardele în vigoare. Telekom Romania Mobile garantează următorii parametri de calitate a Serviciilor mobile de voce: (i) rata apelurilor întrerupte în timpul convorbirii, pe parcursul unei luni < 2%; (ii) gradul de acoperire din întreaga suprafață a țării prin celule aflate în trafic comercial (acoperire outdoor) > 82%; (iii) gradul de acoperire a populației prin celule aflate în trafic comercial (acoperire outdoor) > 92%.

1.2.7.2 Condiții de furnizare a Serviciului de Date”

1.2.7.2. A. Gestionarea traficului de date în Rețeaua TKRM

Conform legislației în vigoare, măsurile de gestionare a traficului de date pe care TKRM le poate aplica sunt (i) măsuri rezonabile în scopul utilizării eficiente a resurselor Rețelei TKRM și optimizării calității globale de transmitere a datelor precum și (ii) măsuri aplicate

exclusiv în următoarele scopuri: a) respectarea dreptului Uniunii Europene (UE) sau legislația națională conformă cu dreptul UE, sub incidența căreia intră TKRM sau măsurile conforme cu dreptul UE menite să pună în aplicare acte legislative ale UE sau legislația

națională, inclusiv hotărârile judecătorești sau ale autorităților publice investite cu competențe în materie; b) protejarea integrității și securității Rețelei TKRM, a Serviciilor și a echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali; c) pentru a evita congestiunea iminentă a Rețelei TKRM și a atenua efectele acesteia.

1.2.7.3.. TKRM poate aplica următoarele măsuri de gestionare a traficului: (i) Interconectarea multiplă. TKRM asigură Clientului aceeași calitate a Serviciului de Date în Rețeaua TKRM până la punctele de interconectare cu furnizorii de servicii de acces la internet ai TKRM.

Prin interconectarea multiplă între TKRM și furnizorii săi de servicii de acces la internet, TKRM evită situația în care ar fi în imposibilitate de a oferi acces Clientului la internet din cauza indisponibilității link-urilor oferite de un anumit furnizor de servicii de acces la internet. (ii) Asigurarea căii optime de acces la internet. Presupune alocarea discreționară a resurselor Rețelei, fără a avea ca scop diferențierea utilizatorilor sau serviciilor ori discriminarea unor aplicații sau categorii de aplicații în detrimentul altora. (iii) Limitarea vitezei de transfer a datelor după consumarea traficului recomandat. În cazul planurilor tarifare sau al extraopțiunilor cu trafic recomandat într-un anumit volum lunar, în situația în care acest volum este depășit, se aplică reducerea automată a vitezei de transfer a Datelor pentru tot traficul de date realizat ulterior de către Client până la următoarea dată de reîncărcare a beneficiilor lunare. (iv) Limitarea vitezei de transfer al datelor pentru o anumită categorie obiectivă de trafic, cum ar fi de exemplu traficul de videostreaming, în cazul ofertelor care implică o astfel de caracteristică tehnică. (v) Redirecționarea traficului de date în caz de avarie. În situația în care un echipament sau un link (devine nefuncțional, traficul de date care trece prin acel punct poate fi afectat în totalitate. TKRM va asigura

o nouă cale de acces la internet pentru utilizatorii finali prin redirecționarea traficului de date prin echipamente (situate chiar în locații geografice diferite) funcționale. (vi) Inspecția traficului de date presupune contorizarea traficului de date realizat de utilizatorul

final prin folosirea anumitor aplicații. Inspectarea traficului de date se realizează pe diferite nivele ale protocoalelor de comunicație, ajungând până la nivelul la care se pot identifica adresele IP sursă/destinație din respectiva comunicație, precum și adresele URL

destinate ale traficului de date. Pentru anumite aplicații sau categorii de aplicații (identificabile prin adrese IP și/sau prin adrese URL) TKRM contorizează volumul de date realizat de utilizatorul final și raportează acest volum de date specific sub formă distinctă față de restul traficului de date realizat de respectivul utilizator final prin intermediul fișierelor de tip "Call Data Records" (CDR). Pentru evitarea oricărui dubiu, TKRM nu inspectează și nu înregistrează conținutul specific aplicațiilor (de exemplu, text, imagini sau alte elemente care pot duce la identificarea conținutului sau a utilizatorului final), ci doar volumul realizat de utilizatorul final prin intermediul acestor aplicații. (vii) Redirecționarea sesiunii web – se poate întâmpla fie în cazul solicitării de accesare a unui domeniu inexistent caz în care se redirecționează către o pagină web în care Clientul este informat explicit asupra imposibilității de rezolvare a solicitării, fie în cazul consumării beneficiilor de Date incluse în abonament/extraopțiune caz în care Clientul este redirecționat către o pagină web în care este informat cu privire la posibilitățile de achiziționare beneficii de Date suplimentare; (viii) Mecanismul "header enrichment". Furnizarea Serviciilor de conținut implică un mecanism de control și verificare în vederea autorizării accesului și tarifării conținutului respectiv. În acest scop, TKRM transmite către furnizorul de conținut independent, sub formă codată ce nu permite identificarea utilizatorului final, un identificator temporar al sesiunii respectivului utilizator (user-ID) printr-un mecanism numit "header enrichment". Corespondența dintre user-ID și orice informație ce ar putea duce la identificarea utilizatorului final este stocată strict în echipamentele TKRM, nefiind transferată către furnizorii de conținut independent. (ix) Management-ul congestiei: (a) Prevenirea – pentru a preveni apariția congestiei severe pot fi aplicate măsuri de reducere a fluxului de pachete de date. Măsurile de prevenire a congestiei se bazează pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date la banda disponibilă; (b) Gestionare – în cazul apariției congestiei are loc eliminarea automată de pachete de date. În cazul în care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisiilor de pachete de date. (x) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiază de tratament diferit în Rețea: întârziere minimă de transfer al pachetelor de date, rata minimă a pierderii de pachete de date. (xi) Creșterea capacității Rețelei în concordanță cu utilizarea curentă și estimarea creșterii traficului de date. Dimensionarea fiecărui domeniu de tehnologie în parte se realizează prin luarea în considerare a unei capacități maxime necesare în vederea susținerii unui profil de trafic normal la care se adaugă o capacitate de rezervă pentru creșteri neprevizionate ale traficului sau apariția unor defecțiuni.

1.2.7.4. Efectele gestionării traficului de date. Măsurile de gestionare a traficului pot duce la: (i) blocarea posibilității de accesare a anumitor conținuturi, site-uri aplicații sau servicii; (ii) întreruperea temporară a sesiunii de date sau imposibilitatea realizării unei sesiuni de date; (iii) degradarea Indicatorilor tehnici și chiar imposibilitatea realizării anumitor acțiuni (de ex. descărcare de fișiere cu volum mare); (vi) transmiterea de date cu caracter personal, inclusiv a unor date de trafic/localizare ale Clientului către autoritățile competente, în baza unei solicitări transmise de acestea. Pentru cazurile de la literele i) - iii) se poate experimenta o creștere a timpului de încărcare la acces browsing sau imposibilitatea accesării la o calitate înaltă/imposibilitatea accesării pentru aplicațiile video streaming și pentru comunicarea interactivă audio și/sau video altele decât serviciile VoIP furnizate de TKRM.

1.2.7.5 B. Indicatori de calitate tehnici ai Serviciului de Date în rețeaua TKRM

Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciilor de Date ("Indicatori tehnici") sunt: (i) întârzierea de transfer al pachetelor de date, respectiv intervalul de timp, calculat în milisecunde, dintre momentul în care primul bit al pachetului de date trece

în linia de acces a echipamentului terminal-sursă spre serverul de test și momentul în care ultimul bit al aceluiași pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursă; (ii) variația întârzierii de transfer al pachetelor de date, respectiv diferența, calculată în milisecunde, între întârzierile de transfer al pachetelor de date realizate de două pachete de test consecutive; (iii) rata pierderii de pachete de date, respectiv raportul procentual dintre numărul de pachete de date expediate, dar nerecepționate sau incomplet recepționate la destinație și numărul total de pachete de date expediate de sursă; (iv) Viteza de transfer al datelor, respectiv rata de transmitere a datelor, măsurată în megabiți/secundă (Mbps), realizată separat pentru transmiterea fișierelor de test specificate pentru sensul de descărcare (downstream), respectiv încărcare (upstream), între echipamentul terminal al utilizatorului final și un server de test.

Impactul Indicatorilor tehnici asupra furnizării Serviciului de Date, în special în utilizarea conținutului, aplicațiilor și serviciilor.

Degradarea Indicatorilor tehnici poate influența în ponderi variabile calitatea Serviciului de Date și, în special, utilizarea conținutului, a aplicațiilor și a serviciilor (ex. viteza mică de transfer a fișierelor și imaginilor, creșterea timpului de încărcare a paginilor web, funcționarea incompletă sau chiar imposibilitatea accesării anumitor aplicații sau servicii pentru care este necesară o anumită valoare minimă a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio și video streaming, serviciile de videoconferință, plăți online, televiziune pe mobil. Unele aplicații pot fi afectate semnificativ la degradări ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicațiile în timp real, voce și video care necesită o viteză de transfer ridicată și au cerințe foarte stricte referitoare la întârzierea de transfer. Alte aplicații (HTTP, e-mail, transfer de fișiere de dimensiuni mici) au un grad de afectare mai redus în cazul degradării Indicatorilor tehnici.

C. Vitezele de transfer al Datelor (definiții și valori, metodologie determinare, factorii care influențează obținerea, procedura de măsurare, măsuri reparatorii)

1.2.7.6 . Definiții. Valori.

Viteza maximă estimată de transfer al datelor ("Viteza maximă estimată") reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale. Viteza maximă estimată de transfer al datelor este viteza calculată la nivel IP.

Viteza promovată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care TKRM o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată este egală cu Viteza maximă estimată.

Tehnologiile utilizate pentru furnizarea Serviciului de Date sunt: (i) 4G (LTE) tehnologie de generația a 4-a ce permite conectarea la internet prin intermediul Rețelei radio precum și orice evoluție tehnologică a acesteia cum ar fi 4G+, LTE+ sau LTE Advanced (carrier aggregation); (ii) 3G (UMTS) tehnologie ce permite conectarea permanentă la internet prin intermediul Rețelei radio precum și orice evoluție tehnologică a acesteia, de ex. HSDPA, HSDPA+, DC-HSDPA sau HSUPA; (iii) 2G (GPRS) tehnologie ce permite conectarea permanentă la internet prin intermediul Rețelei radio precum și orice evoluție tehnologică a acesteia, de ex. EDGE. Vitezele maxime estimate oferite de TKRM pentru Serviciile de Date, în funcție de tehnologia utilizată pentru furnizarea Serviciului de Date ("Viteze Contractuale") sunt: (i) 4G: 150 Mbps descărcare (downstream) și 50 Mbps încărcare (upstream); (ii) 3G: 21,1 Mbps descărcare (downstream) și 4,6 Mbps încărcare (upstream); (iii) 2G: 200 kbps descărcare (downstream) și 100 kbps încărcare (upstream). Valorile Vitezelor contractuale au fost determinate și pot fi atinse strict în condițiile prevăzute în secțiunea 2 de mai jos.

TKRM nu garantează o viteză minimă a transferului de date specifică fiecărui tip de tehnologie.

1.2.7.7.. Descrierea metodologiei de determinare a Vitezelor Contractuale și a factorilor care influențează obținerea acestora

1.2.7.7.1 Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale

Viteza maximă estimată se determină ca valoarea maximă a tuturor vitezelor măsurate într-un set de măsurători dintr-o anumită locație. Toate măsurătorile se efectuează în Condiții de exterior (nu în interiorul clădirilor, subteran sau în orice altă locație îngăduită întrucât pot exista diferențe între parametrii de calitate determinați în exteriorul sau interiorul clădirilor, în special în zonele în care semnalul din interior este perturbat de un obstacol), în locuri degajate de obstacole (de ex. nu între clădiri înalte apropiate), la intervale orare diferite (noaptea deoarece sunt mai puțini utilizatori de date mobile activi e mai probabil să se atingă Viteza Contractuală). Măsurătorile se vor efectua cu un terminal smartphone care are specificații tehnice ce îi permit să atingă Vitezele Contractuale conform capabilităților tehnice ale rețelei. Pentru 4G, terminalul trebuie să permită 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuală de descărcare de 150 Mbps și capabilitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuală de încărcare de 50 Mbps, pentru 3G terminalul trebuie să fie capabil să utilizeze două purtătoare HSDPA iar pentru 2G terminalul trebuie să aibă capabilitate EDGE. În plus, pentru a se putea atinge Viteza Contractuală, terminalele cu care se fac măsurătorile trebuie să aibă capabilități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (carrier aggregation). În cazul în care terminalele au aceste capabilități, iar Clientul se află în aria de acoperire aferentă tehnologiei a cărei Viteză maximă

estimată este măsurată (pentru 4G trebuie să fie aria de acoperire corespunzătoare 4G+ carrier aggregation) la momentul efectuării măsurătorilor pe ecran va apărea afișat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA în cazul 3G și UMTS sau EDGE în cazul 2G. Hărțile de acoperire a Rețelei în funcție de tehnologie, disponibile pe www.telekom.ro, conțin predicții ale ariei de acoperire estimate prin modele matematice. În efectuarea măsurătorilor s-au avut în vedere și lipsa incidenței factorilor menționați la capitolul 2.2 de mai jos.

1.2.7.7..2 Factorii care influențează obținerea Vitezei Contractuale

Obținerea Vitezelor Contractuale este influențată de diverși factori obiectivi, în afara controlului și răspunderii TKRM: (i) Caracteristicile echipamentului terminal utilizat (capabilitățile tehnologice și limitările impuse de sistemul de operare al echipamentului terminal) – Viteza Contractuală nu poate fi atinsă dacă echipamentul terminal al Clientului nu suportă viteza de transfer respectivă (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzătoare 4G) sau dacă sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabilă la momentul efectuării măsurătorilor. Utilizarea echipamentului terminal în modul “economisire baterie” poate impacta în mod negativ valoarea vitezei de transfer. În plus, terminalele cu care se fac măsurătorile trebuie să aibă capabilități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (carrier aggregation). (ii) Distanța dintre echipamentul terminal și stația de bază. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numărul de liniițe (cerculete sau liniițe pline ale indicatorului de semnal al terminalului) să fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestionarea traficului se poate produce atunci când mai mulți utilizatori finali accesează simultan serviciul de acces la internet, de regulă la ore de vârf în intervalul 9:30 am – 21:00 pm. Prin urmare probabilitatea atingerii Vitezei Contractuale este mai mare în intervalul 22:30 pm și 7:00 am; (iv) Modul de utilizare al aplicațiilor/serviciilor de conținut. Viteza de transfer se va reduce în cazul descărcării și încărcării simultane de conținut de pe internet, utilizării de aplicații care generează trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferință);

(v) Condițiile meteorologice nefavorabile (vânt puternic, furtună, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor, deoarece aceste condiții afectează calitatea legăturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul rețelelor mobile; (vi) Condițiile de propagare a semnalului radio. Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbată de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (de ex., interferențe și perturbații eventuale produse de alți operatori de comunicații electronice sau operatori radio/

TV, clădiri, tunele, denivelări accentuate ale solului, în prezența lacurilor, mării, locațiilor cu anomalii geomagnetice etc.), inclusiv din cauza caracteristicilor topografice ale terenului (obstrucții, văi, defileu etc. ce pot perturba recepția într-o anumită locație) sau alți factori, calitatea serviciului de acces la internet poate fi afectată și poate duce la scăderea vitezei de transfer. (vii) Mobilitatea utilizatorului final pe durata unei sesiuni de date poate duce la întreruperi ale serviciului de Date, dar și viteze de transfer mai scăzute datorită limitărilor legate de tehnologie; (viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de utilizatorul final. Viteza de transfer va fi viteza celui mai încet segment din lanțul de legătură dintre utilizatorul final și conținutul accesat. (ix) Conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarelor accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 având o rată de transfer a datelor limitată la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv); (x) Situația în altă arie de acoperire decât cea pentru tehnologia a carei viteză face obiectul măsurătorilor. Incidența oricăruia dintre factorii menționați mai sus poate duce la diferențe între vitezele efective și Viteza Contractuală, efectele asupra utilizării Serviciilor de Date fiind cele menționate în Secțiunea B de mai sus. Diferențele ne semnificative între valorile vitezelor efective și Viteza Contractuală nu sunt de natură a afecta experiența utilizării Serviciului de Date oferit.

1.2.7.7.3. Procedura pe care Clientul o poate urma pentru a măsura Viteza maximă estimată și pentru a constata eventuale diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între Vitezele maxime estimate reale și Vitezele Contractuale (“Procedura de măsurare”).

În cazul în care Clientul dorește să măsoare Viteza maximă estimată și să transmită o reclamație este necesar să respecte următorii pași, în ordinea în care sunt menționați mai jos. Procedura nu se aplică serviciului de Date mobile în roaming.

1.2.7.7.3.1. Să verifice îndeplinirea următoarelor condiții prealabile efectuării măsurătorilor:

1.2.7.7.3.1.2. Condiții care țin de echipamentul Clientului și pe care Clientul trebuie să le îndeplinească în mod cumulativ pentru ca măsurătorile să fie valide: (a) toate măsurătorile utilizate pentru susținerea unei reclamații se vor efectua prin intermediul aceluiași terminal mobil și utilizând aceeași cartelă SIM; (b) terminalul trebuie să aibă sistem de operare licențiat actualizat și să funcționeze în parametrii normali; (c) cerințe minime privind configurația hardware pentru atingerea vitezelor contractuale aferente 3G/4G: ecran 4” cu rezoluție minimă 480x854 pixeli, procesor Quad-Core cu frecvență minimă de 1.1 GHz/nucleu Cortex-A53, memorie internă minim 8 GB (inițială, nu disponibilă la momentul efectuării măsurătorilor), memorie RAM minim 1 GB; (d) să utilizeze o cartelă SIM compatibilă cu tehnologia aferentă

vitezei contractuale contestate; (e) terminalul să nu fie setat să funcționeze doar în tehnologii care permit atingerea unor viteze maxime inferioare celei contestate; (f) toate aplicațiile care rulează pe terminal și toate sesiunile de descărcări sunt oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor; (g) numărul de liniuțe (cerculețe sau liniuțe pline ale indicatorului de semnal al terminalului) să fie maxim; (h) Pentru 4G terminalul trebuie să permită 4G+ pentru a putea atinge viteza maximă estimată de descărcare de 150 Mbps și capacitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge viteza maximă estimată de încărcare de 50 Mbps, pentru 3G terminalul trebuie să fie capabil să utilizeze două purtătoare HSDPA iar pentru 2G terminalul trebuie să aibă capacitate EDGE. Terminalele trebuie să aibă

capabilități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (carrier aggregation). În acest scop, la momentul efectuării măsurătorilor și sub condiția ca, Clientul să se afle în aria de acoperire corespunzătoare 4G+ ("carrier aggregation"), pe ecran

este afișat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA în cazul 3G și UMTS sau EDGE în cazul 2G.

1.2.7.7.3.1.3. Condiții care țin de mediul în care sunt efectuate măsurătorile și pe care Clientul trebuie să le îndeplinească în mod cumulativ pentru ca măsurătorile să fie valide: (a) toate măsurătorile se vor efectua din aceeași locție, respectiv de la aceleași coordonate GPS – WGS84 (grade, minute, secunde - latitudine/longitudine); (b) să se afle în exteriorul oricăror construcții (nu în interiorul

clădirilor, în subteran sau orice alta locație îngrădită); (c) să se afle în aria de acoperire aferentă tehnologiei a cărei Viteză maximă contractuală este contestată pentru 4G Clientul trebuie să se afle în aria de acoperire corespunzătoare 4G+ ("carrier aggregation"), conform hărților de acoperire (hărți disponibile pe www.telekom.ro); (d) să se asigure că la momentul efectuării măsurătorilor nu sunt

condiții meteorologice defavorabile de natură să influențeze negativ vitezele reale; (e) măsurătorile să nu fie efectuate pe perioada existenței unor Deranjamente sau lucrări planificate la Rețea, comunicate ca atare.

1.2.7.7.3.1.4. Condiții care țin de caracteristicile Serviciului de Date contractat și pe care Clientul trebuie să le îndeplinească în mod cumulativ pentru ca măsurătorile să fie valide: (a) să fie un utilizator activ al serviciului de Date, respectiv să fi utilizat serviciul de date mobile obiect al reclamației cel puțin 60 de zile înainte de data de început a perioadei de efectuare a măsurătorilor în dovedirea

reclamației; (b) în cazul abonamentelor cu trafic de date recomandat, măsurătorile se vor efectua numai utilizând date din volumul recomandat; (c) pe perioada măsurătorilor Clientul va dezactiva serviciile/ofertele active care implică măsuri de gestionare a traficului și care pot fi dezactivate de către Client.

Neîndeplinirea oricăreia dintre condițiile prelabile din această secțiune, necesare pentru ca măsurătorile să fie considerate valide, are ca efect respingerea ca neîntemeiată a reclamației Clientului.

1.2.7.7.3.2 Pașii necesari pentru efectuarea măsurătorilor și pe care Clientul trebuie să îi urmeze pentru ca măsurătorile să fie valide: (a) Clientul trebuie să-și creeze și să fie titularul unui cont de utilizator în aplicația **Netograf.ro** cu numele sau astfel încât Clientul să fie identificabil (prin asigurarea concordanței între contul din aplicația Netograf și IMSI – titular contract de furnizare servicii de date mobile); (b) să efectueze măsurătorile prin aplicația Netograf (rezultatele măsurătorilor vor fi descărcate de către Client în format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric) traficul în aplicația Netograf este gratuit (nu se tarifează și nu consumă din beneficiile de Date incluse în Contract); (c) măsurarea vitezei de transfer a serviciului de date mobile constă în inițierea descărcării de date (pentru măsurarea vitezei de descărcare), respectiv inițierea încărcării de date (pentru măsurarea vitezei de încărcare). Realizarea măsurătorii poate dura câteva zeci de secunde; (d) pentru a fi considerate valide, măsurătorile se vor efectua într-un interval de 60 zile (interval înregistrat între prima și ultima zi de efectuare a măsurătorilor), în cel puțin 7 zile lucrătoare, realizându-se cel puțin 28 de măsurători, în intervalul menționat; (e) în fiecare dintre zilele în care sunt efectuate măsurătorile (0:00 – 23:59) se vor efectua minim 4 măsurători la interval de cel puțin **patru**

ore fiecare și **dacă e posibil și unele măsurători** în intervalul orar **21:00 pm – 9:00 am**; (f) Măsurătorile efectuate în cadrul unui interval unic de măsurătoare de 60 de zile pot fi utilizate de Client pentru susținerea unei singure reclamații (o nouă reclamație cu privire la contestarea aceleiași Viteze Contractuale poate fi valid făcută pe baza unui nou set de măsurători realizate conform Procedurii); în cazul în care un Client reclamă probleme de performanță ale Serviciului de Date contractat în mai multe locații sau pentru mai multe SIM-uri în aceeași locație, va efectua măsurători și va depune câte o reclamație, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locații și fiecare dintre SIM-uri; (g) să salveze rezultatele măsurătorilor din aplicația Netograf, Secțiunea "Rezultate/Istoric Rezultate" în format Excel (xls, xlsx).

Instrucțiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regăsesc și pe www.telekom.ro.

1.2.7.7.3.3 Transmiterea reclamației. În cazul în care, în urma efectuării măsurătorilor conform prezentei Proceduri, Clientul dorește să depună o reclamație, Clientul trebuie să urmeze următorii pași pentru ca reclamația să fie validă: (a) reclamația se depune doar de către Client (titularul contractului de abonament în baza căruia este furnizat Serviciul de Date obiect al reclamației); (b) reclamația să fie primită de TKRM în termen de maximum 30 de zile de la data la care

Clientul a finalizat efectuarea tuturor măsurătorilor necesare conform prezentei Proceduri în vederea susținerii reclamației, în caz contrar reclamația urmând a fi considerată ca fiind tardiv formulată și, drept consecință, respinsă; (c) în reclamație se vor menționa denumirea societății, elementele de identificare ale acesteia (sediul social, număr de înregistrare la Registrul Comerțului, Cod de Înregistrare Fiscală, numele și prenumele reprezentantului legal al societății, (conform înregistrărilor de la Oficiul Național al Registrului Comerțului), sau a persoanei împuternicită de către reprezentantul legal al societății (în baza documentelor doveditoare) sau de către persoana de contact, în relația cu Telekom Mobile, astfel cum a fost indicată în contract; (d) menționarea Vitezelor Contractuale contestate și a vitezelor constatate în urma efectuării măsurătorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) Indicarea locației în care au fost realizate măsurătorile (nume și număr stradă, localitate sau coordonatele GPS – latitudine/ longitudine) și tehnologia prin care se furnizează Serviciul de Date la momentul efectuării măsurătorilor; (f) reclamația se poate depune la sediul TKRM, în magazinele Telekom Romania sau online la adresa business@telekom.ro; (g) reclamația va fi însoțită de rezultatele

tuturor măsurătorilor efectuate conform prezentei proceduri, fie în formă tipărită (pe suport hârtie) dacă reclamația se depune în magazinele Telekom Romania sau la sediul TKRM, fie vor fi încărcate online, împreună cu reclamația, la adresa business@telekom.ro.

1.2.7.7.3.4 Soluționarea reclamației. Termenul de răspuns la o reclamație (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maximum 60 zile de la momentul la care toate informațiile și documentele necesare au fost furnizate de Client. În scopul soluționării reclamației, Clientul va furniza informațiile suplimentare solicitate de TKRM și va coopera pentru efectuarea verificărilor de către TKRM. Răspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de către Client în cadrul reclamației. Clientul are posibilitatea de a solicita informații cu privire la stadiul reclamației prin intermediul aceluiași canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. În vederea furnizării răspunsului la reclamație, TKRM va putea realiza măsurători proprii. Înregistrarea unor viteze inferioare atunci când nu sunt îndeplinite condițiile respective nu echivalează cu o neconformitate între performanța efectivă a Serviciului de Date și Vitezele Contractuale. Dacă Clientul nu este mulțumit de modul de soluționare a reclamației, are dreptul de a utiliza căile de atac prevăzute în secțiunea *“Reclamații și Litigii”* din Contract, inclusiv pentru obținerea unor măsuri reparatorii disponibile conform legislației naționale.

1.2.7.7.4. Efectele reclamației. Măsuri reparatorii.

Dacă, în urma verificărilor reclamației și a măsurătorilor valid efectuate, conform condițiilor din secțiunile 1.2.7.7.2. și 1.2.7.7.3.1 de mai sus se constată că rezultatul a cel puțin 50% dintre măsurători nu indică atingerea unei Viteze maxime estimate cu o valoare de minim 1% din Viteza Contractuală, TKRM va verifica situația în vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic; în caz contrar Clientul este îndreptățit să primească despăgubiri care se acordă prin reducerea cu 100% a prețului lunar al abonamentului proporțional cu perioada în care s-au efectuat măsurătorile.

Prevederile Procedurii se completează cu prevederile procedurii de reclamații din Contract, în caz de contradicție, prevederile Procedurii prevalează.

1.3 EXTRAOPTIUNI

1.3.1 Serviciul Telekom Romania Mobile Self Care (“Serviciile”) reprezintă servicii gratuite de auto-administrare a contului de client, disponibile în rețeaua Telekom Romania Mobile prin diverse canale, ce oferă clienților, printre altele, posibilitatea de reincarcare credit de la abonament la Cartela Telekom Romania Mobile sau de aflare a codului PUK al telefonului. Serviciile, așa cum pot fi acestea modificate sau suplimentate ulterior, sunt detaliate la adresa de internet www.telekom.ro

Utilizatorul va avea acces la informații referitoare la contul de client, prin intermediul Serviciilor doar pe baza de parolă. Aceeași parolă, așa cum poate fi aceasta modificată ulterior de către Utilizator, va fi folosită de către Utilizator și pentru accesarea altor servicii Self Care ce vor fi lansate ulterior de Telekom Romania Mobile .

1.3.1.1 Persoana împuternicită de Utilizatorul persoana juridică trebuie să aibă cunoștințele tehnice necesare pentru a păstra securitatea și confidențialitatea datelor, acționând exclusiv pe riscul și răspunderea sa și a Utilizatorului.

1.3.1.2. Utilizatorul este singurul responsabil de păstrarea codurilor de acces/parolelor și este responsabil pentru toate acțiunile executate folosind codurile de acces/parolele primite și este obligat să notifice Telekom Romania Mobile despre orice utilizare neautorizată și despre toate breșele de securitate (inclusiv de cele suspectate). Telekom Romania Mobile nu are nici o responsabilitate legală în legătura cu orice pagubă care poate să apară ca rezultat al acestor acțiuni sau al folosirii neautorizate sau ilegale a datelor și/sau a Serviciilor de către o terță persoană. De asemenea Telekom



Romania Mobile își rezerva dreptul de a solicita compensatii pentru posibilele pagube ce ar rezulta din folosirea ilegala sau improprie de catre Utilizator a Serviciilor.

1.3.1.3 Telekom Romania Mobile nu poate fi tinut responsabil in cazul in care Serviciile sunt indisponibile din orice motive. In anumite cazuri, Telekom Romania Mobile își rezerva dreptul de a modifica sau inchide temporar sau permanent Serviciile sau o parte din acestea fara o notificare prealabila a Utilizatorului.

1.3.1.4. Orice utilizare a Serviciilor implica din partea Utilizatorului luarea la cunostinta a termenilor de folosire si conditiile mentionate in prezenta si pe site- ul www.telekom.ro si aderarea neconditionata la acestia.

1.3.2 Serviciul My Account Utilizatorul Administrator va avea acces la toate operatiunile/actiunile disponibile prin serviciul My Account asupra contului Societatii si tuturor numerelor de telefon asociate contractului de abonament pentru serviciile Telekom Romania Mobile.

1.3.2.1. Orice informatie care ii va fi furnizata prin intermediul serviciului va fi utilizata exclusiv in scop de informare personala.

1.3.2.2. Utilizatorul Administrator trebuie sa poseze cunostintele tehnice necesare pentru a pastra securitatea si confidentialitatea datelor, actionand exclusiv pe riscul si raspunderea Societatii.

1.3.2.3. Utilizatorul Administrator este singurul responsabil de pastrarea codurilor de acces si este responsabil pentru toate actiunile executate folosind codurile de acces spuse si este obligat sa notifice Telekom Romania Mobile de orice utilizare neautorizata si de toate bresele de securitate (inclusiv de cele suspectate). Telekom Romania Mobile nu are nicio responsabilitate legala pentru nicio paguba care poate sa apara ca rezultat al acestor actiuni, folosirea neautorizata sau ilegala a datelor de catre o terta persoana. De asemenea, Telekom Romania Mobile își rezerva dreptul de a cere compensatii pentru posibilele pagube ce ar rezulta din folosirea ilegala sau improprie de catre Utilizatorul Administrator, Societate sau ceilalti utilizatori creati de Utilizatorul Administrator.

1.3.2.4. Telekom Romania Mobile nu poate fi tinut responsabil pentru accesul neautorizat la acest serviciu sau daca serviciul este indisponibil din orice motive. In anumite cazuri, Telekom Romania Mobile își rezerva dreptul de a modifica sau inchide temporar sau permanent acest serviciu sau o parte din el fara o notificare prealabila a Clientului.

1.3.2.5. Orice utilizare a Serviciului implica din partea Clientului luarea la cunostinta a Termenilor si Conditioilor de Utilizare a Serviciului, disponibile pe site-ul www.telekom.ro si aderarea neconditionata la acestia..

1.3.3. Serviciul E- Bill -prin activarea serviciului E-bill se va putea accesa factura electronica cu valoare fiscala, iar factura tiparita nu se va mai transmite. Prima factura in format electronic va fi disponibila incepand cu urmatoarea data de facturare.

2. OBIECTUL CONTRACTULUI. SERVICIILE TELEKOM ROMANIA MOBILE

2.1 Obiectul prezentului Contract îl reprezintă furnizarea de către Telekom Romania Mobile către Client a Serviciilor de comunicații electronice în Rețeaua în care Telekom Romania Mobile operează în conformitate cu autorizațiile și licențele sale, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână.

2.2 Clientul se mai poate informa despre Serviciile contractate sau despre alte servicii disponibile în Rețeaua Telekom Romania Mobile, sunând la Departamentul Relații cu Clienții la numărul 1234 (gratuit din rețelele Telekom Romania Mobile si Telekom Romania) sau vizitând site-ul www.telekom.ro.

2.3 Aria de acoperire, așa cum este descrisă în materialele de prezentare ce pot fi găsite în magazinele Telekom Romania, diferă în funcție de tipul de serviciu oferit și se poate modifica în funcție de dezvoltarea rețelilor, de specificul propagării undelor radio și de existența obstacolelor naturale (munți, păduri, lacuri, precipitații etc) sau factori artificiali, (construcții, etc) precum și de specificațiile tehnice ale Rețelilor Telekom Romania Mobile și ale echipamentelor folosite de Client, care pot determina variații față de harta prezentată. Telekom Romania Mobile va face publice și va comunica pe orice cale Clientului condițiile specifice de oferire a oricărui nou serviciu Telekom Romania Mobile (reviziile,



reparațiile și întreținerile Rețelei sunt suportate de Telekom Romania Mobile). Clientul se poate informa asupra ariei de acoperire, prin intermediul Departamentului de Relații cu Clienții sau accesând pagina de Internet www.telekom.ro. Clientul declară că acceptă aria de acoperire cu toate aceste variații și că harta are o valoare informativă.

2.4 Clientul poate accesa numărul unic pentru apeluri de urgență 112, neexistând nicio limitare a accesului la numărul unic. Clientul înțelege și acceptă că informația de localizare a apelantului care accesează numărul unic pentru apeluri de urgență 112 este transmisă către operatorul sistemului de urgență.

2.5 . Apelurile către numere de interes general la nivel local sau național de forma 19vx și /sau 19vxy (numere utilizate pentru furnizarea unor servicii cum ar fi siguranța cetățeanului, servicii de asistență medicală, deranjamente utilități publice, asistența cetățeanului) nu se consumă din minutele naționale și/sau SMS-urile incluse în abonament și/sau extraoptiuni.

2.6. Deranjamentele survenite pe durata prezentului Contract vor fi remediate de către Telekom Romania Mobile în termen de 72 de ore din momentul primirii reclamației validate de către Telekom Romania Mobile, cu excepția situațiilor care sunt în afara controlului Telekom Romania Mobile, care pot fi, fără a se limita la:

- (i) Deranjamente cauzate de alimentarea cu energie a locațiilor în care Telekom Romania Mobile are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor rețelei electrice;
- (ii) Deranjamente rezultate din imposibilitatea de a accesa locațiile în care Telekom Romania Mobile are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile, de condițiile impuse de locatorii/prorietarii locațiilor unde Telekom Romania Mobile are instalate echipamente de semnal);
- (iii) Deranjamente pentru remedierea cărora este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu Rețeaua Telekom Romania Mobile cu privire la care Telekom Romania Mobile nu poate primi informații privind remedierea Deranjamentului;
- (iv) Deranjamente cauzate de interferențe și perturbatii produse de alți operatori de comunicații electronice sau operatori radio sau TV;
- (v) Deranjamente pe arii geografice extinse, cauzate de evenimente meteo sau alte situații speciale, condiții în care Telekom Romania Mobile este nevoită să prioritizeze soluționarea Deranjamentelor;
- (vi) Deranjamente cauzate de echipamentul folosit de către Utilizatorul final (inclusiv probleme de configurare);
- (vii) Deranjamente cauzate de situații de forță majoră/caz fortuit, în condițiile legii.

2.7. În cazul nerespectării termenului de remediere a deranjamentelor menționat de art. 2.6 de mai sus, cu excepția situațiilor care sunt în afara controlului Telekom Romania Mobile, Clientul poate solicita despăgubiri în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data primirii reclamației validate de către Telekom Romania Mobile. Acordarea despăgubirii va fi condiționată de existența unei reclamații privind un deranjament valid, respectiv raportarea de către Client a unei întreruperi în furnizarea Serviciilor și atribuită rețelei prin intermediul careia se furnizează Serviciile necesitând efectuarea de reparații.

2.8 . În cazul în care Telekom Romania Mobile constată că solicitarea Clientului este întemeiată, despăgubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proporțional cu perioada în care Clientul nu a beneficiat de Servicii. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidenția în factura din luna imediat următoare soluționării în mod favorabil a cererii Clientului.

3. ACTIVAREA SERVICIILOR

3.1 Telekom Romania Mobile este îndreptățit să solicite în prealabil viitorului Client documentele necesare în vederea semnării Contractului precum și constituirea unor eventuale Garanții sau efectuarea de plăți în avans, dacă este cazul. În cazul în care viitorul Client nu prezintă documentele și garanțiile solicitate, sau nu plătește în avans suma solicitată, Telekom Romania Mobile are dreptul de a nu încheia Contractul și de a nu livra Echipamentele solicitate de client până la data prezentării de către viitorul Client a tuturor documentelor și/sau până la efectuarea plăților solicitate.

3.2 Clientul va avea acces la Serviciile Telekom Romania Mobile și va primi Echipamentele solicitate numai după semnarea Contractului, în termenul de 7 zile lucrătoare care se va calcula: (i) de la data semnării Contractului, cu condiția ca respectivul Client să fi prezentat toate documentele, să fi constituit Garanția solicitată și, dacă este cazul, să plătească în avans o sumă calculată în funcție de planul tarifar Telekom Romania Mobile ales la data semnării Contractului; sau (ii) de la data la care Clientul a prezentat toate documentele, Garanția a fost constituită și, dacă e cazul, suma în avans calculată în funcție de planul tarifar Telekom Romania Mobile ales la data semnării Contractului a fost achitată, în situația în care Clientul nu a îndeplinit aceste condiții încă de la data semnării Contractului.



3.3 În situația excepțională în care Contractul a fost semnat, indiferent dacă SIM-urile aferente au fost sau nu activate, și Telekom Romania Mobile constată, într-un termen de 15 zile de la data semnării Contractului, că respectivul Client tot nu și-a îndeplinit obligația de a prezenta toate documentele solicitate sau de a constitui Garanția, dacă este cazul, Telekom Romania Mobile va avea dreptul, oricând după împlinirea termenului menționat, de a constata rezilierea Contractului de plin drept, cu efecte imediate, fără punere în întârziere sau alte formalități prealabile și fără intervenția instanței judecătorești, Clientul neavând dreptul la despăgubiri. În acest caz Telekom Romania Mobile poate refuza livrarea Echipamentelor solicitate până la îndeplinirea obligațiilor clientului de a prezenta toate documentele solicitate și/sau de a constitui Garanția și/sau de a efectua plata în avans solicitată.

3.4 Accesul la noi Servicii disponibile în Rețeaua Telekom Romania Mobile, solicitate pe parcursul derulării Contractului, se va face în termen de cel mult 10 zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării Clientului, cu condiția ca acesta să fie eligibil pentru Serviciile solicitate. Excepție de la termenul de activare de 10 zile fac Serviciile solicitate de către Client ulterior încheierii Contractului și care datorită caracteristicilor lor comerciale se activează începând cu prima dată de facturare după data solicitării lor.

3.5 Clientul declară că a luat cunoștință de politica de utilizare corectă a Serviciilor și că furnizarea Serviciilor este condiționată de acceptarea în întregime a prevederilor acesteia. Politica de utilizare corectă a Serviciilor se găsește și pe site-ul www.telekom.ro.

4. DURATA CONTRACTULUI

4.1 Prezentul Contract intră în vigoare la data semnării de către ambele părți contractante și se încheie pentru o perioadă nedeterminată dar nu mai mică decât Perioada Inițială menționată în Anexa de Conectări Multiple

4.2 Perioada Inițială a Contractului va curge de la data activării Serviciilor pentru fiecare Cartelă SIM/Număr de telefon în parte (după cum este cazul). În cazul în care Clientul a solicitat activarea mai multor Cartele SIM, Perioada Inițială a fiecărei Cartele SIM poate diferi în funcție de data activării.

4.3 După expirarea Perioadei Inițiale, Contractul se prelungește pentru o perioadă nedeterminată în cuprinsul căreia Clientul are posibilitatea de a solicita încetarea Contractului fără obligația de a plăti costurile de încetare înainte de expirarea Perioadei Inițiale.

5. TARIFELE TELEKOM ROMANIA MOBILE

5.1 Tarifele pentru Serviciile Telekom Romania Mobile contractate de Client sunt stabilite în Euro (EUR) și în subunitatea Euro cent și sunt menționate în Anexa de Conectări Multiple.

5.2 Tarifele către alte rețele și/sau pentru alte Servicii decât cele menționate în Anexa de Conectări Multiple, precum și tarifele pentru Serviciile de Administrare se vor supune grilei de tarife standard a Telekom Romania Mobile, care poate fi modificată periodic. Clientul declară prin prezentul că a luat cunoștință și acceptă tarifele standard aplicabile. Detalii se găsesc și pe site-ul www.telekom.ro.

5.3 Telekom Romania Mobile va putea modifica tarifele Serviciilor sale în orice moment, cu respectarea legislației în vigoare, cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte ca modificarea să devină efectivă, sau cu un alt termen prevăzut de legislația în vigoare, dacă va fi cazul. În acest sens a se vedea și dispozițiile art. 19 de mai jos.

5.4 În cazul cererilor de portare în Rețeaua Telekom Romania Mobile, Telekom Romania Mobile nu va solicita Clientului, la data activării, niciun tarif pentru portarea Numărului de telefon.

6. FACTURARE. PLATĂ

6.1 Pentru perioada cuprinsă între data Activării și data emiterii primei facturi, Clientul va beneficia numai de minutele/Serviciile incluse în tipurile de abonamente contractate, aferente/proporționale numărului de zile din această perioadă.

6.2 Ca regulă generală, Telekom Romania Mobile va trimite lunar către Client factura cuprinzând (dar nu în mod limitativ): (i) contravaloarea abonamentelor lunare pentru Serviciile contractate, aferente lunii în curs calculate din ziua facturării; (ii) contravaloarea Serviciilor utilizate de Client în luna precedentă facturii respective; (iii) dacă este cazul, contravaloarea unor Servicii de Administrare a contului Clientului.

6.3 Din motive de ordin tehnic, în cazuri excepționale, factura emisă Clientului va putea include și regularizări pentru corectarea unor erori apărute în facturile anterioare cu privire la calcularea valorii Serviciilor sau abonamentelor utilizate în lunile precedente celei în care a fost emisă factura respectivă. În cazul utilizării Serviciului de Roaming, din motive tehnice specifice funcționării acestui Serviciu, factura emisă Clientului va putea include contravaloarea Serviciilor utilizate în cursul lunilor precedente celei în care a fost emisă factura.

6.4 Ca regula generală, prima factura după activare emisă de Telekom Romania Mobile va conține (dar nu în mod limitativ): (i) contravaloarea abonamentelor pentru Serviciile contractate aferente/proportionale cu perioada cuprinsă între data Activării și data emiterii primei facturi; (ii) contravaloarea Serviciilor utilizate în perioada cuprinsă între data Activării și data emiterii primei facturi; (iii) contravaloarea abonamentelor lunare pentru Serviciile contractate, aferente lunii în curs calculate din ziua facturării; (iv) dacă este cazul, alte tarife aferente Serviciilor de Administrare; (v) prețurile produselor achiziționate de către Client de la Telekom Romania Mobile (terminale, accesorii, etc); (vi) dacă este cazul, contravaloarea cu minus a sumei percepute în avans de către Telekom Romania Mobile la data semnării Contractului, conform articolului 3.2 de mai sus.

6.5 Facturile de Servicii sunt emise în RON, la cursul oficial de schimb RON/EUR al BNR de la data emiterii facturii. Plata fiecărei facturi emise de către Telekom Romania Mobile se va efectua de către Client lunar, inclusiv TVA, în termen de maxim 14 zile de la data facturării.

6.6 Facturile vor fi trimise Clientului prin poștă la adresa specificată în Contract sau pot fi vizualizate/accesate de către Client în format electronic prin contul creat în aplicația MyAccount (www.telekom.ro) în situația în care Clientul a optat pentru modalitatea de transmitere a facturii numai în format electronic. Clientul care reclamă că nu a primit factura sau nu a accesat contul prin intermediul aplicației MyAccount (<https://myaccount.telekom.ro>) în vederea vizualizării facturii/nu a primit e-mail-ul de informare, nu este exonerat de la plata acesteia. Orice reclamații privind facturile vor respecta procedura descrisă la art. 21.2 și 21.3 de mai jos.

6.7 În cazul în care Clientul depășește Limita de Credit, Telekom Romania Mobile își rezervă dreptul de a solicita plăți intermediare pentru perioade mai scurte de o lună, cu termen de plată mai scurt decât cel prevăzut în prezentul Contract sau să plătească factura deja emisă înainte de data scadenței, după cum este cazul.

6.8 În cazul în care Clientul nu își achită obligațiile de plată în termenele stabilite în prezentul Contract, Clientul se află de drept în întârziere. Data efectuării plății se va considera data la care plata întregului debit a fost confirmată în contul Clientului din sistemul de evidență a facturilor și plăților aferente al Telekom Romania Mobile.

6.9 Pentru sumele neplătite la termen, Telekom Romania Mobile își rezervă dreptul de a aplica penalități, cu titlu de daune moratorii, în valoare de 0,5% calculate la aceste sume datorate, pentru fiecare zi de întârziere, începând cu ziua următoare datei scadenței până la data plății integrale a sumei datorate. Totalul penalităților pentru întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate.

6.10 Clientul, prin prezenta, declară și acceptă că facturile emise de către Telekom Romania Mobile, precum și orice copii sau extrase păstrate de Telekom Romania Mobile în formă electronică, constituie dovada totală și imediată a datoriei Clientului către Telekom Romania Mobile.

6.11 Clientul, prin prezentul, declară și acceptă că, în cazul în care acesta optează pentru transmiterea facturii numai în format electronic, notificările privind emiterea facturilor în format electronic se vor transmite numai prin email la adresa de email comunicată în acest sens de către Client.

6.12 Telekom Romania Mobile va emite facturi detaliate, contra cost (Serviciu de Administrare), pentru Serviciile consumate numai dacă Clientul solicită în mod expres aceasta atât la momentul încheierii Contractului cât și pe parcursul derulării lui. Facturile detaliate solicitate în timpul derulării Contractului se vor emite numai pentru perioada începând cu data precedentei facturi față de momentul solicitării. De asemenea, la cererea Clientului, Telekom Romania Mobile emite factura detaliată retroactiv, contra cost și numai pentru ultimele 6 facturi emise.

6.13 La data semnării Contractului Telekom Romania Mobile îi poate solicita Clientului să plătească o sumă cu titlu de avans, calculată în funcție de planul tarifar ales de către Client. Suma respectivă se va deduce din următoarele facturi emise către Client, până la concurența sumei plătite.

6.14 Clientul poate efectua plata facturilor emise de Telekom Romania Mobile în baza prezentului Contract folosind una dintre următoarele modalități de plată:

6.14.1. numerar;

6.14.2. virament bancar;

6.14.3. debitare directă;

6.14.4. plata cu cardul prin bancomatele băncilor partenere cu care Telekom Romania Mobile are încheiate contracte privind încasarea facturilor. Pentru plata contravalorii facturii Telekom Romania Mobile, Clientul nu datorează



comisioane/costuri suplimentare, cu excepția plății prin ordin de plată, care poate fi purtătoare de costuri suplimentare/comisioane bancare.

Pentru mai multe informații/detalii cu privire la modalitățile de plată a facturilor Clientul poate accesa site-ul www.telekom.ro.

7. RĂSPUNDEREA TELEKOM ROMANIA MOBILE

7.1 Telekom Romania Mobile va lua toate măsurile necesare pentru a asigura accesul Clientului la Rețeaua și Serviciile sale în cele mai bune condiții tehnice posibile, în conformitate cu autorizațiile și licențele sale. Calitatea și disponibilitatea Serviciilor Telekom Romania Mobile pot fi afectate de factori ce nu depind de Telekom Romania Mobile, cum ar fi: tipul echipamentului folosit de Client, obstrucționări fizice locale, lucrări temporare, condiții atmosferice, interferențe radio și funcționarea defectuoasă a altor rețele de telecomunicații la care Telekom Romania Mobile este interconectat, demontări ale antenelor de semnal Telekom Romania Mobile impuse prin decizii/acte normative emise de autorități publice.

7.2 Telekom Romania Mobile își rezervă dreptul de a limita accesul unui Număr de telefon sau a unei Cartele SIM la toate Serviciile Telekom Romania Mobile, ca o consecință a folosirii abuzive a acestora sau în alte cazuri justificate, cu o înștiințare prin SMS sau apel, dacă acest lucru este posibil.

7.3 Telekom Romania Mobile răspunde exclusiv pentru Serviciile sale și, prin urmare, nu răspunde pentru serviciile oferite de terțe părți, care fac uz, în orice formă, de Serviciile sale. Pentru evitarea oricărui dubiu, Telekom Romania Mobile nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, suferite de Client în legătură cu serviciile terților.

7.4 Telekom Romania Mobile poate restricționa sau suspenda temporar furnizarea Serviciilor oferite, dacă aceasta este absolut necesară pentru efectuarea unor lucrări de întreținere/modificare ce vor fi programate astfel încât să cauzeze cât mai puțin disconfort Clientului. Telekom Romania Mobile nu răspunde pentru funcționarea necorespunzătoare a Rețelei în zonele în care aceasta este în dezvoltare sau în situațiile în care Telekom Romania Mobile face lucrări de îmbunătățire a Rețelei.

7.5 Telekom Romania Mobile nu va răspunde față de Client și/sau față de terțe părți pentru daune, pierderi de profit, câștiguri nerealizate și/sau nefructificarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi suferite de către Client care rezultă direct sau indirect din, dar fără a se limita la: (i) folosirea neadecvată a Serviciilor și echipamentelor de comunicații de către Client, (ii) nefuncționarea Serviciilor din motive de ordin tehnic și/sau din acțiunile terților, (iii) nefuncționarea adresei de email a Clientului pentru notificările care se transmit de către Telekom Romania Mobile pe email, Clientul neputând invoca neprimirea notificării astfel transmise, (iv) caz fortuit sau caz de forță majoră, sub rezerva obligațiilor de diligență prevăzute la articolul 16.1. de mai jos.

7.6 Telekom Romania Mobile nu va răspunde de acțiunile sau inacțiunile sale față de terțe persoane sau pentru prejudiciile create unor terțe persoane care beneficiază de Serviciile Telekom Romania Mobile în afara prezentului Contract sau chiar în absența unui contract între acestea și Telekom Romania Mobile. De asemenea, Telekom Romania Mobile nu este răspunzător decât față de Client în limitele prezentului Contract, iar răspunderea sa nu se întinde și asupra Utilizatorilor Finali ai Serviciilor Telekom Romania Mobile, așa cum au fost aceștia desemnați de Client.

7.7 Telekom Romania Mobile nu răspunde față de Client și/sau față de terțe părți pentru niciun fel de daune indirecte inclusiv, dar fără a se limita la pierderi de profit, câștiguri nerealizate și/sau nefructificarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi similare suferite de către Client ca urmare a lipsei de acces la Servicii sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzătoare.

7.8 Telekom Romania Mobile este obligat să analizeze reclamațiile și cererile Clientului, inclusiv cele referitoare la valoarea facturilor emise de Telekom Romania Mobile Communications S.A., și să le răspundă, în conformitate cu termenii prezentului Contract, în termen de cel mult 30 de zile de la data înregistrării lor.

7.9 În cazul intervenirii unor incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea Rețelei și Serviciilor, Telekom Romania Mobile va lua, fără a se limita la, următoarele categorii de măsuri:

7.9.1. aplicarea unor mecanisme de protecție față de amenințări ale furnizării Serviciilor cum ar fi, fără a se limita la: mesaje de tip spam, cazuri de fraudă, etc;

7.9.2. metode de securitate standardizate în vederea protejării informațiilor confidențiale transmise prin intermediul Serviciilor;

7.9.3. rerutarea traficului din zona afectată către o altă zonă și/sau transmiterea traficului pe alte linii, pentru situațiile în care incidentele, amenințările sau vulnerabilitățile afectează echipamentele Telekom Romania Mobile necesare furnizării Serviciilor.

7.10 Telekom Romania Mobile folosește pentru măsurarea și gestionarea traficului indicatori de performanță generați în nodurile de rețea, conform specificațiilor furnizorilor de echipamente. Performanța acestor indicatori este monitorizată în mod regulat în scopul de a evita congestionarea segmentelor de rețea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maximă. În acest sens, Telekom Romania Mobile folosește metode de proiectare a rețelei ce au ca scop îndeplinirea statistică a criteriilor din licența de operare. Clientul înțelege și acceptă că nivelul calității Serviciilor poate fi afectat în situațiile în care se iau măsurile sus-menționate, Telekom Romania Mobile asigurând un nivel maxim de blocare și întrerupere a apelurilor în proporție de 2% în medie pe Rețea (această valoare trebuie înțeleasă în sens statistic prin raportare la numărul total al abonaților într-un interval de timp determinat și la nivelul întregii rețele).

8. RĂSPUNDEREA CLIENTULUI

Obligații generale

8.1 Clientul este obligat să notifice imediat Telekom Romania Mobile despre orice modificare a informațiilor furnizate în momentul în care a încheiat Contractul, modificări apărute pe perioada derulării Contractului și, în mod special, despre schimbări ale sediului social, ale adresei de e-mail, ale statutului juridic, ale denumirii sau ale persoanei împuternicite să reprezinte Clientul în relația cu Telekom Romania Mobile. În cazul în care Clientul nu notifică Telekom Romania Mobile cu privire la schimbarea sediului social sau a adresei de facturare, orice notificări sau facturi ce vor fi trimise de către Telekom Romania Mobile la adresele menționate în Contract sau la ultima adresă anunțată de Client, vor fi considerate a fi transmise în mod valabil.

8.2 Clientul este obligat să achite integral facturile pentru furnizarea Serviciilor, la scadență, în conformitate cu termenii prezentului Contract. În cazul în care Clientul a achiziționat și terminale, Clientul se obligă să plătească facturile aferente conform condițiilor prevăzute în Anexa de conectări multiple.

8.3 Clientul nu poate folosi și/sau permite vreunei terțe persoane să folosească Serviciile Telekom Romania Mobile pentru scopuri imorale sau ilegale și de asemenea, este singur răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință încălcarea oricăror reglementări referitoare la condițiile de accesare și/sau utilizare a Serviciilor, inclusiv în ceea ce privește Serviciile sale care, conform reglementărilor în vigoare, nu este permis a fi accesate de către toate categoriile de consumatori.

8.4 Clientul este singur răspunzător pentru orice încălcare a reglementărilor aplicabile în ceea ce privește modul de utilizare a Serviciilor, scopul utilizării acestora sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unor operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor.

8.5 Clientul este pe deplin responsabil de acțiunile oricăror terțe persoane care utilizează Serviciile Telekom Romania Mobile prin intermediul prezentului Contract de abonament, mai ales cu privire la utilizarea Serviciilor de către Utilizatorii Finali desemnați de Client.

8.6 Clientul este singur răspunzător pentru datele aferente contului său de client Telekom Romania Mobile introduse la momentul efectuării plății facturii de Servicii sau terminale. Telekom Romania Mobile nu va fi ținută responsabilă în situația în care, în urma introducerii de către Client a unor date inexistente, incorecte sau incomplete pentru efectuarea plății, plata nu a fost alocată în contul Clientului din sistemul de evidență a facturilor și plăților aferente Telekom Romania Mobile sau a fost alocată cu întârziere și astfel sunt demarate/continuate acțiuni de recuperare a sumelor datorate de către Client, respectiv sunt calculate și aplicate penalități de întârziere.

8.7 Clientul declară că semnează prezentul Contract cunoscând toate prevederile legale esențiale (ex.: protecția consumatorilor, comunicații electronice, etc) în vigoare aplicabile prezentului Contract.

Folosirea abuzivă a Serviciilor

8.8 Clientul este obligat să utilizeze Rețeaua Telekom Romania Mobile și Serviciile furnizate în conformitate cu termenii prezentului Contract. Serviciile care fac obiectul prezentului Contract sunt destinate utilizării de către Client numai pentru nevoile proprii și nu cu scopul de a obține un profit sau de a atrage avantaje comerciale.

8.9 Clientul înțelege și acceptă că oricare din modurile de utilizare a Serviciilor conform prezentului articol sunt considerate a fi utilizări abuzive și sunt complet interzise Clientului, sub sancțiunile prevăzute în prezentul Contract:

8.9.1. folosirea de echipamente neautorizate de către autoritățile de reglementare competente sau care nu sunt compatibile cu Rețeaua Telekom Romania Mobile precum și utilizarea Serviciilor în vederea testării unor echipamente;

8.9.2. folosirea Serviciilor Telekom Romania Mobile în scopul săvârșirii unei Fraude (cum ar fi, dar fără a se limita la, activitate abuzivă identificată pe baza analizei de trafic: trafic permanent către destinații distincte (trafic artificial) etc);



- 8.9.3. oferirea, cu titlu oneros sau gratuit, a posibilității unor terțe părți de a folosi Serviciile Telekom Romania Mobile, în alte scopuri decât cele agreeate prin prezentul Contract, inclusiv prin recomercializarea Serviciilor Telekom Romania Mobile către terțe părți;
- 8.9.4. folosirea Serviciilor Telekom Romania Mobile în scop de comercializare a Clientului sau a unor terțe persoane;
- 8.9.5. șicanarea sau agresarea în orice fel a altor clienți Telekom Romania Mobile sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai Telekom Romania Mobile sau a angajaților Telekom Romania Mobile (inclusiv prin serviciul Relații cu Clienții) sau a unor terțe persoane, prin apelarea sau trimiterea de mesaje cu conținut de natură să calomnieze, hărțuiască, deranjeze, defăimeze sau prin care se dezvăluie informații personale sau confidențiale în legătură cu o terță parte;
- 8.9.6. inducerea în eroare a altor clienți Telekom Romania Mobile sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai Telekom Romania Mobile, prin apelare sau prin transmiterea de SMS-uri cu un conținut fals (promisiune de câștiguri, participări la concursuri, etc);
- 8.9.7. utilizarea Serviciilor în vederea intermediării și/sau transferului de date și/sau de convorbiri telefonice și/sau SMS-uri, incluzând, fără limitare, transferuri de apeluri și/sau SMS-uri naționale/internaționale în Rețeaua Telekom Romania Mobile sau în alte rețele;
- 8.9.8. utilizarea Serviciilor în vederea intermediării și/sau transferului de convorbiri telefonice și/sau SMS-uri internaționale folosind ca mediu de propagare internetul;
- 8.9.9. redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor Telekom Romania Mobile a traficului (de voce, date sau SMS-uri) generat de către un terț precum și pentru ascunderea și/sau modificarea identității apelantului în aceste scopuri;
- 8.9.10. folosirea numerelor cu tarif special având ca scop generarea de venituri ilicite pentru Client.
- 8.9.11. desfasurarea activitatilor de tip call center/telesales/telemarketing de pe abonamentele ce ofera servicii nelimitate;
- 8.9.12. pentru abonamentele ce ofera acces nelimitat la serviciile de Vocesi/sau SMS, se va considera utilizare abuziva traficul ce depaseste 5000 minute /SMS pe luna, indiferent de destinatie, precum si expedierea de mesaje de tip reclame comerciale, anunturi comerciale cu privire la serviciile ce fac obiectul de activitate al Clientului . Pentru astfel de nevoii proprii , ale Clientului, Telekom Romania Mobile ofera servicii speciale.

8.10 De asemenea, Clientul înțelege și acceptă că îi sunt interzise:

- 8.10.1. expedierea de mesaje nesolicitate (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afișarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (în general mesaje de tip Spam), Clientul fiind singurul răspunzător pentru expedierea sau afișarea unor astfel de mesaje;
- 8.10.2. continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje;
- 8.10.3. expedierea sau afișarea de mesaje care conțin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare;
- 8.10.4. expedierea sau afișarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială Telekom Romania Mobile, a unui terț sau de mesaje conținând informații pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi aplicabile.

9. DESPĂGUBIRI

Despăgubiri datorate de Telekom Romania Mobile

9.1 În cazul în care Clientul nu poate folosi Serviciile Telekom Romania Mobile ca urmare a unor nefuncționalități în Rețeaua Telekom Romania Mobile și cauzate culpei/neglijenței Telekom Romania Mobile, Clientul poate fi despăgubit, după analizarea solicitării sale în acest sens, conform articolului 9.5 de mai jos.

9.2 De asemenea, în cazul nerespectării termenului de Activare a Serviciilor, ca urmare a culpei Telekom Romania Mobile, Clientul poate solicita despăgubiri în termen de maxim 15 zile de la data semnării Contractului, respectiv de la data înregistrării solicitării pentru activarea noilor Servicii sau de la data la care Clientul a devenit eligibil pentru activarea noilor Servicii.

9.3 Prin derogare de la articolul 9.2, dacă activarea în Rețeaua Telekom Romania Mobile a unui Client portat nu poate fi realizată sau se realizează cu întârziere, din motive ce nu se află sub controlul Telekom Romania Mobile (de exemplu din

motive tehnice sau din motive ce se află sub controlul furnizorului din a cărei rețea se face portarea), Clientul nu va fi îndreptățit să solicite despăgubiri din partea Telekom Romania Mobile.

9.4 Despăgubirea se va face numai la solicitarea Clientului formulată în termen de cel mult 15 zile de la data la care nefuncționalitatea a intervenit. Acordarea despăgubirii va fi condiționată și de dovada în evidențele Telekom Romania Mobile a existenței defecțiunii notificate în aria geografică indicată de către Client și dacă Clientul își are sediul sau punctele de lucru în zonele afectate, Telekom Romania Mobile având dreptul de a cere actele doveditoare în acest sens.

9.5 În cazul în care Telekom Romania Mobile constată că solicitarea Clientului este întemeiată, despăgubirea se va acorda prin reducerea tarifelor lunare de abonament, proporțional cu perioada în care Clientul nu a beneficiat de Servicii sau prin acordarea de Servicii gratuite, în funcție de serviciul neprestat. Reducerea tarifelor lunare de abonament se va evidenția în factura din luna imediat următoare soluționării în mod favorabil a cererii Clientului.

Despăgubiri datorate de Client

9.6 În cazul în care Cartelele SIM/Echipamentele/Serviciile Telekom Romania Mobile sunt utilizate în alte scopuri decât cele pentru care au fost oferite Clientului, prin oricare din mijloacele prevăzute la articolele 8.9 și 8.10 de mai sus, Telekom Romania Mobile este îndreptățit la o despăgubire de 3.500 RON per Cartela SIM dacă nu se prevede altceva, contrar, specific unui anumit tip de Serviciu. În cazul în care prejudiciul suferit de către Telekom Romania Mobile este mai mare decât despăgubirea arătată anterior, Clientul, în vederea repărării integrale a prejudiciului, este de acord că despăgubirea prevăzută anterior să fie completată cu despăgubiri până la acoperirea integrală a prejudiciului. Fără prejudicierea vreunui alt drept, Telekom Romania Mobile poate reține aceste despăgubiri din Garanțiile constituite de Client și/sau sumele plătite în avans de către acesta, indiferent de Contractul în baza căruia au fost constituite și/sau plătite.

9.7 Prevederile articolului 9.6 nu înlătură obligația Clientului de a plăti costurile de încetare pentru încetarea Contractului înainte de Perioada Inițială, așa cum sunt stabilite la art.13.4 de mai jos.

10. SUSPENDAREA SERVICIILOR / REACTIVARE

10.1 Telekom Romania Mobile are dreptul de a suspenda sau restricționa accesul Clientului la Servicii, cu notificarea Clientului (inclusiv prin factura, apel direct la numărul de telefon de contact, acolo unde este posibil, SMS sau email sau fără notificarea Clientului, în funcție de motivul suspendării, fără drept la despăgubiri pentru Client, în cel puțin una din următoarele situații: (i) Clientul nu a achitat integral factura la termen, indiferent dacă această factură este aferentă Serviciilor sau terminalelor achiziționate; (ii) Clientul a depășit Limita de Credit; (iii) Clientul se face vinovat de oricare din situațiile prevăzute la articolele 8.9 și 8.10 din prezenții Termeni Generali; (iv) în cazul efectuării unui trafic intens către numere cu tarif special într-un interval de timp scurt (ore/zile); (v) în cazul în care Telekom Romania Mobile suspendă accesul Clientului la Servicii în baza unui alt contract încheiat între Telekom Romania Mobile și Client; (vi) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru Telekom Romania Mobile.

10.2 Telekom Romania Mobile poate aplica aceleași măsuri pentru orice alte Numere de telefon și orice alte Servicii furnizate de Telekom Romania Mobile și activate în contul aceluiași Client, indiferent dacă acestea sunt în întârziere la plată sau nu, chiar dacă motivele arătate la art. 10.1 au intervenit doar pentru un singur Număr de telefon sau în legătură cu un singur Serviciu oferit de Telekom Romania Mobile. Dacă Clientul a fost suspendat pentru motiv de neplată, pentru ca Serviciile să fie reactivate, Clientul va plăti toate sumele datorate către Telekom Romania Mobile și neachitate la momentul solicitării de reactivare a Serviciilor.

10.3 Suspendarea temporară a Serviciilor nu exonerează Clientul de la plata valorii lunare a abonamentului sau a oricăror sume datorate către Telekom Romania Mobile.

10.4 În situația în care accesul Clientului la Serviciile Telekom Romania Mobile a fost suspendat ca urmare a apariției unei situații menționate la art. 10.1 (i), (ii), (v), fără ca acesta să fi fost deconectat de la Rețeaua Telekom Romania Mobile, reconectarea Serviciilor se va face în maxim 2 (două) zile lucrătoare de la data la care plata întregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate au fost confirmate în sistemul de evidență a facturilor și plăților aferente al Telekom Romania Mobile.

10.5 Dacă în perioada suspendării, Clientul a fost deconectat de la Rețeaua Telekom Romania Mobile pentru motiv de neplată, dar fără ca încetarea din orice motiv a Contractului (inclusiv rezilierea din partea Telekom Romania Mobile) să fi intervenit, Clientul va fi reconectat automat în termen maxim 4 zile lucrătoare de la data la care plata întregului debit a fost confirmată în contul Clientului din sistemul de evidență a facturilor și plăților aferente al Telekom Romania Mobile, cu condiția plății tuturor datoriilor către Telekom Romania Mobile precum și a eventualelor Garanții. Contractul se va considera a fi continuat, toate prevederile acestuia aplicându-se în mod corespunzător.



10.6 Dacă în perioada suspendării, Clientul a fost deconectat de la Rețeaua Telekom Romania Mobile iar Contractul a încetat, indiferent de motiv (inclusiv rezilierea din partea Telekom Romania Mobile), Clientul va putea fi reconectat în Rețeaua Telekom Romania Mobile în urma cererii sale, cu condiția plății tuturor datoriilor către Telekom Romania Mobile precum și a eventualelor Garanții. Clientul va semna un nou contract de abonament. Clientul nu va mai avea posibilitatea de a se reconecta în Rețeaua Telekom Romania Mobile cu vechiul Număr de telefon, în situația în care acesta aparține unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice decât Telekom Romania Mobile sau a fost deja alocat unui alt client Telekom Romania Mobile.

11. GARANȚII/ PLATI IN AVANS

11.1 La data semnării Contractului sau în timpul derulării lui, Clientul are obligația, la cererea Telekom Romania Mobile, de a furniza Garanții nu mai mare de 3000 lei.

11.2 Telekom Romania Mobile își rezervă dreptul de a solicita constituirea unor Garanții suplimentare, care sa depasesca valoarea de 3000 lei, după cum urmează:

11.2.1. înainte de Activare, ținând cont de: (a) relațiile contractuale anterioare ale Clientului cu Telekom Romania Mobile respectiv cu terțe părți (conform informațiilor din Preventel); (b) bonitatea Clientului; (c) în cazul în care Clientul a cerut accesul la Servicii adiționale (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internaționale etc.); (d) în caz de conectări multiple; (e) în cazul în care Clientul a fost identificat ca, anterior cererii de Activare, a săvârșit o Fraudă sau o tentativă de Fraudă, etc.

11.2.2. pe parcursul derulării Contractului, în cazul în care: (a) întârzie efectuarea plății facturii pentru Servicii; (b) Clientul solicită furnizarea de Servicii adiționale față de cele activate la momentul semnării Contractului; (c) în cazul săvârșirii unei Fraude sau a unei tentative de Fraudă; (d) în cazul depășirii Limitei de Credit; (e) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru Telekom Romania Mobile.

11.3 Garanțiile depuse sunt în RON, nu sunt purtătoare de dobânzi și vor fi returnate Clientului în următoarele condiții:

11.3.1. pe parcursul derulării Contractului cu condiția ca Clientul să fi făcut dovada credibilității sale prin efectuarea cu regularitate și fără întârzieri a plăților datorate către Telekom Romania Mobile (minim ultimele 4 facturi anterioare datei la care se solicită returnarea sumei, cu condiția ca aceste facturi să fi fost emise cu o valoare pozitivă). Telekom Romania Mobile va returna Garanția în termen de 30 zile lucrătoare de la data la care a primit și aprobat cererea Clientului în acest sens;

11.3.2. Telekom Romania Mobile va avea dreptul de a returna Clientului în mod automat Garanția, oricând după o perioadă de 6 luni de la depunerea acesteia, dacă Clientul nu a solicitat restituirea până la acea dată. Valoarea Garanției returnate se va regăsi pe următoarea factură, cu valoare negativă; Telekom Romania Mobile are dreptul de a reține din valoarea Garanției orice sume datorate de Client în baza prezentului Contract.

11.3.3. după încetarea Contractului, în termen de 30 zile lucrătoare de la data la care Telekom Romania Mobile a primit și aprobat cererea Clientului în acest sens, cu condiția ca Clientul să nu aibă datorii față de Telekom Romania Mobile. În cazul în care Clientul nu și-a achitat toate datoriile față de Telekom Romania Mobile, acesta din urmă va avea dreptul de a reține orice sume datorate de Client din valoarea Garanției depuse;

11.3.4. în cazul în care Garanția a fost constituită pentru accesul la Servicii adiționale (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internaționale, etc) și dacă Clientul solicită returnarea acesteia în baza articolului 11.3. 1, Telekom Romania Mobile va avea dreptul de a da curs acestei solicitări cu consecința dezactivării Serviciului Adițional pentru care a fost constituită Garanție returnată.

11.4 Dacă suma depusă cu titlu de Garanție care se eliberează Clientului este mai mică decât debitul datorat către Telekom Romania Mobile, compensarea va opera în limitele sumei celei mai mici iar Clientul rămâne obligat la plata diferenței din suma datorată.

11.5 Telekom Romania Mobile garantează că sumele depuse de Client cu titlu de Garanție sunt depozitate în conturi bancare de garanții, accesibile de către Telekom Romania Mobile doar pentru returnarea lor către Client sau acoperirea debitelor Clientului, conform Contractului.

11.6 Pe parcursul derulării Contractului, Telekom Romania Mobile poate solicita constituirea succesivă sau concomitentă a mai multor Garanții, dacă Clientul se află în cel puțin două din cazurile pentru care se solicită constituirea Garanției sau în situația apariției redundante a aceluiași caz.

11.7 Totodata, înainte de activarea Serviciilor Telekom Romania Mobile sau pe durata executării Contractului, Telekom Romania Mobile are dreptul de a solicita Clientului plata unor sume de bani care vor constitui un avans de

plata al sumelor datorate de Client in baza Contractului. In acest sens, suma platita de Client cu titlu de plata in avans va stinge, pana la epuizare, sumele datorate de Client (cu orice titlu: debit principal, penalitati, etc) conform facturilor emise de Telekom Romania Mobile

12. LIMITA DE CREDIT

12.1 Fără prejudicierea vreunui drept al Telekom Romania Mobile, în momentul în care Limita de Credit este depășită, Telekom Romania Mobile își rezervă dreptul de a solicita Clientului cu o utilizare intensă a Serviciilor Telekom Romania Mobile, într-un interval de timp scurt (ore/zile), (i) să constituie o Garanție sau (ii) să facă o plată intermediară, înainte de emiterea facturii curente, sau (iii) să plătească factura deja emisă înainte de data scadenței, după cum este cazul și/sau (iv) să suspende imediat accesul la Servicii, fără notificarea prealabilă a Clientului.

12.2 Clientul se poate informa despre Limita sa de Credit pe parcursul derulării Contractului contactând Departamentul Relații cu Clienții. Telekom Romania Mobile are dreptul de a majora sau diminua, pe parcursul derulării Contractului, valoarea Limitei de Credit alocate Clientului.

12.3 Utilizarea Serviciilor pentru o valoare mai mare decât Limita de Credit nu exonerează Clientul de la plata integrală a Serviciilor, întrucât monitorizarea și instituirea limitei de credit este un drept și nu o obligație a Telekom Romania Mobile.

12.4 Până la momentul în care Garanția a fost constituită sau plata a fost efectuată, Telekom Romania Mobile are dreptul să suspende accesul Clientului la Serviciile Telekom Romania Mobile, fără drept de compensare sau alte despăgubiri.

12.5 Telekom Romania Mobile are dreptul de a suspenda accesul la Servicii imediat, fără notificarea prealabilă a Clientului, în cazul în care acesta înregistrează trafic intens într-o perioadă scurtă, implicând un risc atât pentru Telekom Romania Mobile cât și pentru Client. In acest caz accesul al Servicii va fi restabilit in maxim 2 (doua) zile lucratoare de la data la care plata intregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate au fost confirmate in sistemul de evidenta a facturilor si platilor aferente al Telekom Romania Mobile.

12.6 Prevederile capitolului 12 - Limita de Credit nu vor fi afectate, în niciun fel, de limitările de trafic (pragurile) stabilite de Client în prealabil, în vederea controlului costurilor. În cazul în care Limita de Credit alocată Clientului este mai mică decât limita de trafic (pragul) stabilită de Client (inclusiv pentru utilizarea Serviciilor mobile de date în Roaming), Telekom Romania Mobile va avea dreptul să ia orice masuri în vederea aplicării prevederilor cuprinse în prezentul capitol 12.

13. ÎNCETAREA CONTRACTULUI/SERVICIILOR LA ÎNITIAȚIVA CLIENTULUI

13.1 Clientul poate solicita încetarea Contractului sau a unei părți din Serviciile contractate (de exemplu dezactivarea doar în parte a unor Cartele SIM sau a unor Fluxuri E1), printr-o notificare scrisă și a cărei dovadă poate fi făcută, adresată Telekom Romania Mobile la sediul din Bucuresti, Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1 si 2, sector 6, 060044 ,cu cel puțin 30 de zile înainte de data de la care dorește ca încetarea să-și producă efectele.

13.2 Dacă Clientul dorește să se porteze din Rețeaua Telekom Romania Mobile în rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice, Clientul va solicita acest lucru direct furnizorului în a cărui rețea dorește să aibă loc portarea, încetarea Contractului intervenind la data realizării portării, cu respectarea tuturor condițiilor prevăzute în Contract. Pentru evitarea oricărui dubiu, încetarea Contractului intervenită la data realizării portării nu înlătură obligația Clientului de a achita toate sumele datorate în baza prezentului Contract, precum și eventualele costuri de încetare. În măsura în care cererea de Portare a Clientului în rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice nu se finalizează cu realizarea Portării, prezentul Contract își va produce efectele în continuare în aceeași termeni și condiții.

13.3 Contractul inceteaza la initiativa Clientului si atunci cand Clientul care: (i) a facut o cerere de Portare in Reteaua Telekom Romania Mobile, si (ii) nu a cerut, prin selectarea optiunii corespunzatoare prevazuta in cererea de portare, continuarea furnizarii serviciilor de comunicatii electronice prin intermediul numerelor temporare, a solicitat in scris anularea cererii sale de Portare, in conditiile si termenul stabilit de lege si conform procedurii de portare. Depunerea cererii de anulare a portarii in termenul prevazut de lege si in conditiile mentionate mai sus, atrage incetarea de drept a Contractului.

13.4 **În cazul în care Clientul dorește încetarea Contractului înainte de sfârșitul Perioadei Inițiale**, acesta va fi obligat să plătească costurile de încetare înainte de expirarea Perioadei Inițiale, reprezentând suma tuturor abonamentelor lunare si a extraoptiunii activate (extraoptiune pentru care nu a expirat Perioada Initiala), pana la expirarea Perioadei initiale.

13.4.1 Prevederile articolului 13.4 de mai sus face referire atât la Contractele încheiate pe o Perioadă Inițială de 12 luni, cât și de 24 de luni sau mai mult.

13.4.2 În cazul în care Contractul încetează în conformitate cu prevederile articolelor 13.1, 13.2 sau 14.1 din Termenii Generali ai Contractului, Telekom Romania Mobile poate percepe și costuri suplimentare de încetare a Contractului înainte de expirarea Perioadei Inițiale, egale cu valoarea subvențiilor oferite de Telekom Romania Mobile pentru achiziționarea de terminale și/sau pentru ofertele de servicii de voce.

13.4.3 În termen de maxim 14 zile de la data emiterii facturii sau de la data notificării Clientului de către Telekom Romania Mobile, ca urmare a încetării Contractului sau dezactivării uneia sau mai multor Cartele SIM, Clientul trebuie să achite toate sumele datorate către Telekom Romania Mobile și eventualele costuri de încetare înainte de expirarea Perioadei Inițiale, așa cum rezultă din factura emisă sau din notificarea trimisă.

13.5 În orice caz de încetare totală a Contractului la inițiativa Clientului sau parțială (de exemplu dezactivarea unor Cartele SIM în cazul în care pe contul Clientului sunt activate mai multe Cartele SIM), cu excepția Clientului care a solicitat Portarea sa către un alt furnizor de comunicații electronice, precum și cu excepția situației prevăzute la articolul 13.3 de mai sus, Contractul încetează în termen de maxim 30 de zile de la data la care Telekom Romania Mobile a luat cunostința de notificare.

13.6 Incetarea Contractului nu înlătură obligația Clientului de a-și achita debitele ce se vor regăsi în facturile emise ulterior acceptării de către Telekom Romania Mobile a solicitării de încetare a Contractului, pentru Serviciile consumate dar nefacturate până la data încetării, precum și pentru eventualele costuri de încetare.

13.7 Telekom Romania Mobile poate refuza, în condițiile stabilite de lege, realizarea Portării din Rețeaua sa în rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice.

13.8 În cazul încetării Contractului, dacă ulterior emiterii ultimei facturi după încetarea Contractului, Telekom Romania Mobile constată că în contul Clientului există un sold creditor și nu există alte datorii către Telekom Romania Mobile, Telekom Romania Mobile va returna sumele respective în baza unei solicitări exprese scrise a Clientului, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data aprobării solicitării de către Telekom Romania Mobile.

14. ÎNCETAREA CONTRACTULUI LA INIȚIATIVA TELEKOM ROMANIA MOBILE

14.1 Fără a aduce atingere dreptului Telekom Romania Mobile de a rezilia unilateral Contractul, pentru încălcarea de către Client a obligațiilor sale contractuale, Clientul fiind de drept în întârziere prin simpla neexecutare a obligațiilor, Telekom Romania Mobile este îndreptățit să considere Contractul reziliat de drept, fără punere în întârziere și/sau preaviz, drept de compensație sau despăgubiri pentru Client, în următoarele situații: (i) Clientul nu își respectă obligațiile de plată chiar și în urma suspendării sau deconectării Serviciilor de către Telekom Romania Mobile; (ii) Clientul se face vinovat de oricare din situațiile prevăzute la articolele 8.9 și 8.10 din prezentul Contract sau pentru orice alt motiv de fraudă; (iii) Clientul folosește echipamente neautorizate de către autoritățile de reglementare competente sau care nu sunt compatibile cu Rețeaua Telekom Romania Mobile; (iv) în cazul neîndeplinirii oricărei obligații de plată a Clientului față de Telekom Romania Mobile, în acest caz rezilierea de drept urmând să intervină pentru toate Cartelele SIM/Serviciile activate în contul aceluiași Client, indiferent dacă pentru acestea există sau nu întârzieri la plată, Telekom Romania Mobile fiind îndreptățită să nu mai încheie un nou Contract cu Clientul înainte de îndeplinirea integrală a obligațiilor de plată ale Clientului; (v) în cazul în care ulterior încheierii Contractului se constată că actele prezentate de Client în vederea încheierii Contractului au fost false sau modificate; (vi) în cazul rezilierii de către Telekom Romania Mobile a unor alte contracte de abonament încheiate cu Clientul; (vii) în alte cazuri prevăzute expres în Contract.

14.2 Contractul va fi încetat de drept, fara punere in intarziere si/sau preaviz, drept de compensatie sau despagubiri pentru Client, si in urmatoarele situatii: (i) in cazul in care a intervenit procedura de dizolvare, lichidare, sau sechestrul impotriva Clientului, sau, dupa caz, aceste proceduri au intervenit la cererea Clientului respectiv; (ii) in cazul in care portarea Clientului din rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice in Retea, nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se afla sub controlul Telekom Romania Mobile si Clientul nu a cerut, prin selectarea optiunii corespunzatoare prevazuta in cererea de portare, continuarea furnizarii serviciilor de comunicatii electronice prin intermediul numerelor temporare. In situatiile mai sus mentionate, Clientul intelege si este de acord ca incetarea Contractului nu a fost cauzata de actiunea sau inactiunea Telekom Romania Mobile si prin urmare, in acest caz, Telekom Romania Mobile nu este raspunzator fata de Client pentru niciun prejudiciu pe care acesta din urma l-ar putea suferi si nici nu datoreaza Clientului vreo despagubire.



14.3 Încetarea Contractului în cazurile enumerate la art. 14.1 și 14.2 de mai sus se va produce prin deconectare începând cu sau oricând după data constatării de către Telekom Romania Mobile a oricăruia dintre cazuri. Această încetare operează de plin drept, punerea în întârziere a Clientului rezultând din simplul fapt al neexecutării, fără nicio intervenție din partea instanței, fără preaviz, fără drept de compensație sau despăgubiri sau alte formalități prealabile. Telekom Romania Mobile va înștiința Clientul cu privire la încetarea Contractului, pentru unul sau mai multe din motivele arătate mai sus.

14.4 În toate cazurile de încetare menționate în prezentul articol 14, în termen de maxim 30 zile de la data emiterii ultimei facturi după deconectare, Clientul trebuie să achite toate sumele datorate către Telekom Romania Mobile și eventualele costuri de încetare înainte de expirarea Perioadei Inițiale. Costurile de încetare înainte de expirarea Perioadei Inițiale sunt datorate pentru fiecare Cartelă SIM dezactivată înainte de sfârșitul Perioadei Inițiale și ca urmare a apariției vreunui din situațiile menționate în art. 13.1, 13.2, 14.1 sau 14.2.

14.5 Telekom Romania Mobile poate denunța prezentul Contract, prin transmiterea unei notificări către Client, sub forma unei scrisori recomandate cu confirmare de primire, cu 30 de zile înainte de încetarea efectivă a Contractului. Clientul nu este îndreptățit la plata niciunei penalități sau orice alte despăgubiri, în cazul în care această denunțare unilaterală intervine după expirarea Perioadei Inițiale.

15. CLAUZE - NULITATE

În cazul în care oricare din prevederile prezentului Contract este contrară legii și/sau unor dispoziții legale imperative, ordinii publice sau bunelor moravuri, toate celelalte prevederi ale prezentului Contract rămân valabile și se vor aplica în continuare, iar clauzele nule vor fi înlocuite de drept cu dispoziții legale aplicabile.

16. FORȚĂ MAJORĂ. CAZUL FORTUIT

16.1 Telekom Romania Mobile va lua toate măsurile necesare pentru a asigura disponibilitatea maximă a Serviciilor în caz de forță majoră și pentru cazurile fortuite, respectiv pentru evenimente care sunt dincolo de controlul său, cât și pentru operarea și conexiunea altor rețele naționale sau străine și pentru activitățile și acțiunile lor în general.

16.2 Caz de forță majoră/caz fortuit poate fi, de exemplu dar nu limitativ: stare de război (fie declarat sau nu), conflict armat, revoluție, insurecție, acțiuni sau amenințări militare sau teroriste, sabotaj, tulburări civile, greve sau alte acțiuni în câmpul muncii, legi, regulamente, decizii sau directive, catastrofe naturale, cutremur, incendiu, explozie, tulburări solare sau meteorologice, urgențe publice sau orice altă întâmplare, care este dincolo de controlul rezonabil al Telekom Romania Mobile.

17. TRANSFERUL DE RESPONSABILITATE ȘI CESIUNEA DE CREANȚE

17.1 Telekom Romania Mobile are dreptul să transfere unei terțe părți, integral sau parțial, drepturile și/sau obligațiile din prezentul Contract, fără a solicita consimțământul Clientului și fără ca acesta să aibă dreptul la compensații de orice natură. Telekom Romania Mobile se va asigura că acest transfer nu va afecta negativ Serviciile oferite Clientului, așa cum au fost prevăzute în prezentul Contract. Clientul va fi notificat despre transferul drepturilor și/sau obligațiilor din Contract cu cel puțin 30 de zile înainte ca acesta să-și producă efectele.

17.2 Clientul nu va avea dreptul de a transfera drepturile și obligațiile ce decurg din Contract fără consimțământul scris prealabil al Telekom Romania Mobile. În cazul în care Telekom Romania Mobile aprobă solicitarea de transfer, regulile articolului 17.3 și 17.4 se vor aplica în mod corespunzător.

17.3 Transferul drepturilor și obligațiilor din Contract, cu privire la toate sau doar la o parte din Cartele SIM activate/Numere de telefon, poate fi acceptat de către Telekom Romania Mobile numai după achitarea integrală de către Client a tuturor datorilor sale către Telekom Romania Mobile până la data aprobării de Telekom Romania Mobile a



transferului de responsabilitate. Solicitarea de transfer nu se va face mai devreme de 30 de zile de la data Activării Serviciilor Telekom Romania Mobile care se vor a fi transferate.

17.4 Clientul se angajează să semneze acordul de transfer împreună cu viitorul Client și, de asemenea, viitorul Client va semna un nou contract de abonament cu Telekom Romania Mobile. Clientul este informat că pentru realizarea transferului Contractului, noul client va trebui să îndeplinească condițiile cerute de Telekom Romania Mobile pentru a deveni Client Telekom Romania Mobile, în acest sens fiind necesară aprobarea Telekom Romania Mobile.

17.5 Până la momentul încheierii efective a operării transferului de responsabilitate, Clientul inițial va suporta integral toate costurile referitoare la utilizarea Serviciilor.

17.6 Telekom Romania Mobile își rezervă dreptul de a cesiona oricând pe durata Contractului creanțele sale împotriva Clientului către terțe părți, fără a avea în prealabil acordul Clientului sau fără vreo altă formalitate prealabilă în afara celor impuse în mod expres de lege, dacă este cazul.

18. EFECTELE PREZENTULUI CONTRACT

18.1 Prezentul Contract conține toate înțelegerile intervenite între părți și înlocuiește orice înțelegeri sau acorduri prealabile, scrise sau verbale, cu Telekom Romania Mobile sau cu partenerii autorizați ai acestuia, referitoare la obiectul prezentului Contract.

18.2 Faptul că una din părți nu insistă pentru îndeplinirea strictă și întocmai a obligațiilor ce îi revin celeilalte părți, prevăzute de prezentul Contract sau de lege, nu va fi interpretată ca o anulare sau o renunțare la dreptul respectiv, cu excepția cazului în care în mod expres părțile au agreeat în scris în legătură cu o astfel de renunțare. În caz contrar, părțile contractante sunt obligate să își îndeplinească obligațiile prevăzute în respectiva prevedere contractuală.

19. MODIFICĂRI ALE PREZENTULUI CONTRACT

19.1 Telekom Romania Mobile își rezervă dreptul de a modifica unilateral termenii prezentului Contract cum ar fi tarife, penalități/costuri de incetare, caracteristici Servicii, incetare/suspendare Contract, despagubiri, condiții de folosire a Serviciilor, facturare/plata, garanții/plați în avans, în conformitate cu legislația română în vigoare la momentul respectiv.

19.2 Telekom Romania Mobile va informa Clientul despre modificările aduse la Contract cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care modificările vor intra în vigoare.

19.3 . În cazul în care Clientul nu accepta modificările propuse, acesta are posibilitatea de a rezilia prezentul Contract fără obligația de a plăti costurile de incetare înainte de expirarea Perioadei Initale. Clientul trebuie să-și exercite dreptul de denunțare cu bună-credință. Notificarea va fi trimisă la sediul Telekom Romania Mobile din București, Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, etajele 1 și 2, Sector 6, 060044, în termen de cel mult 30 zile de la data notificării din partea Telekom Romania Mobile cu privire la modificările aduse, în caz contrar considerându-se că a acceptat modificările propuse.

19.4 Telekom Romania Mobile va notifica modificarea Contractului prin orice mijloc prin care se poate considera, în mod rezonabil, ca aceasta notificare ajunge la cunoștința Clientului (de ex.: SMS, e-mail, scrisoare sau prin intermediul facturii care pot fi însoțite de informații prin anunțuri radio, TV, pagina web).

20. RECLAMAȚII ȘI LITIGII

20.1 Pentru orice reclamație, cu excepția celor făcute cu privire la facturile emise, Clientul se va adresa Serviciului Relații cu Clienții al Telekom Romania Mobile, în termen maxim de 15 zile de la data apariției motivului pentru care se înaintează reclamația. În vederea protejării intereselor Clientului și ale Telekom Romania Mobile, Clientul este de acord ca operatorul Telekom Romania Mobile să înregistreze orice convorbire telefonică între Client și Serviciul de Relații cu Clienții al Telekom Romania Mobile, aceste înregistrări fiind agreeate de către părți ca mijloace de probă ale relațiilor dintre părți și putând fi astfel utilizate, dacă este cazul, în fața instanțelor competente/terțe părți pentru dovedirea raporturilor juridice născute între Telekom Romania Mobile și Client ca urmare a respectivelor convorbiri telefonice.

20.2 Orice reclamație cu privire la facturile emise și conținutul acestora vor fi semnalate, în scris, Serviciului Relații cu Clienții, în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data facturii în cauză. La sfârșitul acestei perioade, suma facturată este considerată ca fiind în mod irevocabil acceptată la plată.

20.3 Reclamațiile trebuie să cuprindă în mod obligatoriu sumele contestate precum și Serviciile (apeluri, SMS, MMS, etc) facturate de Telekom Romania Mobile și contestate de Client. Reclamația Clientului suspendă obligația sa de a plăti sumele contestate, dar numai în limita acestora, Clientul având în continuare obligația de a achita debitele necontestate, în termenele scadente. În cazul în care Telekom Romania Mobile constată ca respectiva reclamație nu este întemeiată, Clientul are obligația de a plăti diferența neachitată, în termen de 14 zile de la data la care Clientul a primit rezoluția cu privire la reclamație.

20.4 Orice neînțelegere apărută în legătură cu prezentul Contract, incluzând orice încălcare a acestuia, va fi rezolvată pe cale amiabilă. Părțile au dreptul de a se adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) pentru medierea litigiului în cauză.

20.5 Dacă părțile nu ajung la o înțelegere amiabilă, litigiul va fi soluționat de către instanțele competente din România.

21. POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR ÎN ROAMING ("Politica")

21.1 Abonatul beneficiază de "Roaming Grupa 0" în condițiile unei utilizări normale în contextul călătoriilor periodice în țările din Grupa 0 și nu în condițiile utilizării preponderent în Roaming. Scopul Politicii este de a preveni utilizarea abuzivă sau anormală a dreptului de a beneficia de "Roaming Grupa 0".

21.2 "Roaming Grupa 0" este disponibil Clientilor Telekom Romania Mobile care au reședința pe teritoriul României sau care au legături stabile în România determinând prezența frecventă și substanțială a Clientului pe teritoriul României, în baza declarației Clientului în acest sens la încheierea/modificarea Contractului pentru Servicii compatibile cu "Roaming Grupa 0". Orice modificare a situației Clientului trebuie să fie adusă la cunoștința Telekom Romania Mobile în termen de 2 zile lucrătoare de la data la care a intervenit și va determina automat aplicarea unei suprataxe pentru Serviciile de Roaming în Grupa 0 după cum urmează: 0,038 Euro/min apel inițiat, 0,0108 Euro/min apel primit, 0,0119 Euro/SMS, 0,007 Euro/MB, TVA inclus.

21.3 În scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale, pe parcursul Contractului, Telekom Romania Mobile are dreptul să solicite Clientului, prezentarea de dovezi privind reședința pe teritoriul României sau existența unor legături stabile în România, cum ar fi: prezentarea certificatului de înregistrare la Registrul Comerțului, documente atestând locul efectiv de desfășurare a activității economice principale sau locul unde angajații persoanei juridice identificați ca folosind o anumită cartelă SIM își îndeplinesc atribuțiile de serviciu.

21.4 Chiar și în condițiile existenței unei declarații a Clientului privind reședința pe teritoriul României sau legături stabile în România, în acele cazuri în care Telekom Romania Mobile deține dovezi temeinice că profilul de trafic al Clientului indică utilizarea abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming pentru alte scopuri decât călătoriile periodice în străinătate, Telekom Romania Mobile are dreptul să aplice o suprataxă Serviciului de Roaming pentru care se constată utilizarea abuzivă sau anormală, cu respectarea mecanismului de avertizare descris în Politica.

21.5 În scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale Telekom Romania Mobile va aplica mecanisme de control bazate pe indicatori obiectivi care să determine dacă Clientul are consum preponderent național față de Roaming Grupa 0 (mai mare de 50% din consumul total pentru fiecare tip de serviciu dintre Serviciile de Roaming – Voce, Date sau SMS -, în perioada monitorizată; în calculul consumului național va fi inclus și traficul efectuat în Roaming în alte Grupe decât Grupa 0) sau dacă are prezența preponderent pe teritoriul României (mai mult de 50% din totalul perioadei monitorizate). Perioada minimă de monitorizare a consumului și prezenței clientului, înainte de determinarea profilului de trafic în Roaming și aplicarea suprataxe, este de 4 luni.

21.6 Alți indicatori obiectivi care pot indica utilizarea abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming sunt: perioadă lungă de inactivitate națională a unei cartele SIM însoțită de utilizare preponderentă sau chiar exclusivă în Roaming sau abonarea la Serviciile Telekom Romania Mobile urmată de utilizarea succesivă a mai multor cartele SIM de către același Client în Roaming.

21.7 Dacă în urma monitorizării profilului de trafic al Clientului, pe o durată de cel puțin 4 luni, Telekom Romania Mobile constată că Clientul are consum preponderent în roaming sau prezență preponderent în țările din Grupa 0, atunci Telekom Romania Mobile are dreptul să considere că Clientul utilizează abuziv sau anormal Serviciul respectiv de Roaming. În acest caz, Telekom Romania Mobile va avertiza Clientul prin SMS, e-mail, mesaj etc., că are un profil de trafic care indică o utilizare abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming iar în lipsa modificării acestuia, în termen de 14 zile de la data transmiterii avertismentului, în sensul evidențierii unui consum sau prezențe naționale prevalente, Telekom Romania Mobile va aplica suprataxa menționată la art. 22.2 de mai sus, retroactiv de la data transmiterii avertismentului către Client.

21.8 În urma primirii avertismentului, Clientul are dreptul ca în 14 zile să furnizeze dovezi că nu folosește Serviciul de Roaming în alte scopuri decât pentru călătorii periodice în țările din Grupa 0. Dacă aceste dovezi sunt temeinice, atunci Telekom Romania Mobile nu va aplica suprataxa menționată în 22.2 de mai sus. Nu va constitui dovada temeinică în



scopul acestei Politici simpla furnizare a documentației care indică reședința pe teritoriul României sau legături stabile în România.

21.9 Telekom Romania Mobile are dreptul de a aplica suprataxa până la data la care constată schimbarea profilului de trafic al Clientului în sensul în care acesta nu mai indică o utilizare abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming pentru care s-a aplicat suprataxa sau până la data la care Clientul furnizează dovezile temeinice menționate la 22.8 de mai sus. Clientul va fi informat cu privire la încetarea aplicării suprataxe.

21.10 În cazul în care Telekom Romania Mobile constată că există cartele SIM, utilizate în baza Contractului, ce au făcut obiectul unei re-vânzări organizate către persoane care nu au reședința sau legături stabile pe teritoriul României, Telekom Romania Mobile are dreptul de a lua măsurile necesare opririi unei astfel de utilizări abuzive, inclusiv suspendarea furnizării Serviciilor sau încetarea Contractului, imediat și fără notificare prealabilă.

21.11 Prevederile Politicii nu exclud aplicabilitatea pentru Serviciile de Roaming a prevederilor din Contract cu privire la utilizare abuzivă și limitări. Orice reclamație a Abonatului cu privire la Politica se va putea face conform Procedurii de reclamații, parte a Contractului.”

22. PREVEDERI FINALE

22.1 Contractul este guvernat de legislația în vigoare din România.

22.2 Prevederile prezentului Contractului conținând Prima Pagină a Contractului, Clauze Contractuale Esentiale pentru Profesioniști, Termenii Generali ai Contractului de Abonament pentru Serviciile Prestate Profesioniștilor de către Telekom Romania Mobile se completează cu cele din Anexa de Conectări Multiple. În caz de discrepanțe între documente, următoarea ordine de prevalare se va aplica:

22.2.1. Anexa de Conectări Multiple;

22.2.2. Clauze Contractuale Esentiale pentru Profesioniști ;

22.2.3. Termenii Generali ai Contractului de Abonament pentru Serviciile Prestate Profesioniștilor de către Telekom Romania Mobile ;

22.2.4. Prima Pagina a Contractului

22.3 Documentele care reglementează achiziția și modalitatea de plată a terminalului de către Client la data semnării Contractului , completează Contractul, și constituie, în același timp, un accesoriu al acestuia

Prezentul exemplar reprezintă originalul Termenilor Generali ai Contractului de Abonament pentru Serviciile Prestate Profesioniștilor de către Telekom Romania Mobile și este semnat pentru conformitate de către Dl. Ovidiu Ghiman, în calitate sa de Director Executiv Comercial - Segment Business Romania.